

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA
FACULTAD DE CIENCIAS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Escuela Profesional de Periodismo



*La discriminación del idioma quechua en la comunicación
organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo,
región Ayacucho, Perú 2022*

TESIS

Para optar el grado académico de licenciada en Periodismo

PRESENTADO POR:

Nora Edith Alarcón Canchari

ASESOR:

Luis Edilberto Garay Peña

LIMA – PERÚ

2022

**INFORME DE SIMILITUD DE LA
TESIS DE NORA EDITH ALARCON CANCHARI**

INFORME	
Título de la tesis	La discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo Región de Ayacucho, Perú, 2022
Autor/a del trabajo de investigación (tesis)	Autor: Nora Edith Alarcon Canchari DNI: 06792458
Asesor/a	Nombres y apellidos: Luis Edilberto Garay Peña ORCID: https://orcid.org/0000-0002-2864-5885 D.N.I: 06705891
Grado para obtener	Título Profesional de Licenciada en Periodismo
Fecha de la aplicación del software Turnitin	7 de marzo de 2023
Índice de similitud	13 %
Máximo permitido por la EPP de la UJBM	25 %
Responsable de la aplicación del Turnitin	Dra. Lizzet Rosario Aponte Rodríguez

La_discriminación_del_idioma_quechua_en_la_comunicación...			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
13%	13%	2%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	hdl.handle.net Fuente de Internet		1 %
2	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet		1 %
3	organicom.weebly.com Fuente de Internet		1 %
4	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet		1 %
5	tierradevientos.blogspot.com Fuente de Internet		1 %
6	1library.co Fuente de Internet		<1 %
7	repositorio.bausate.edu.pe Fuente de Internet		<1 %

Nota: Ver informe de similitud completo

Lima, 22 de setiembre de 2023



Prisea Vilchez Samanez
Jefe de Vigilancia de Originalidad del
Instituto de Investigación de la UJBM

Dedicatoria

A la memoria de un legendario morochuco,
mi padre Julio Alarcón.

Agradecimiento

A mi padre Julio, quien ya solo puede observarme desde la eternidad, y de quien heredé sus tradiciones e hizo tanto por mi superación personal junto con mi madre Alejandrina Canchari.

A mi compañero Alex Mendoza, cuya paciencia y apoyo constante hacen que mis propósitos se cuajen en esta sacrificada realidad.

Agradezco a mi asesor el Dr. Luis Edilberto Garay Peña por sus consejos.

Agradezco a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, a los ciudadanos distinguidos de dicha ciudad, y a la etnia mestiza de los Morochucos de Pampa Cangallo, a la que también me honro en pertenecer.

ÍNDICE

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCION	vii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	16
1.4.1 Teórica	16
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	17
1.5 Delimitación de la investigación	17
1.5.1 Temporal	17
1.5.2 Espacial	17
1.5.3 Social	18
1.6 Identificación de las categorías (variables) de estudio	18
1.6.1 Definición conceptual	18
1.6.2 Definición operacional	19
1.6.3 Mapeamiento (Estructura del contenido)	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Marco histórico	21
2.1.1 Marco Histórico de la Discriminación Quechua	21
2.1.2 Marco Histórico de la Comunicación Organizacional	22

2.2	Antecedentes de la investigación	22
2.2.1	Nacional	22
2.2.2	Internacional	27
2.3	Bases teóricas	30
2.3.1	Definiciones del idioma quechua	30
2.3.2	Variedades del quechua	32
2.3.3	Quechua Chanka	33
2.3.4	Quechua Collao	34
2.4	Marco conceptual	49
III.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1	Tipo, nivel y diseño de investigación.	53
3.1.1	Tipo de investigación.	53
3.1.2	Nivel de investigación.	54
3.1.3	Diseño de investigación	54
3.2	Población y muestra	54
3.3	Métodos de investigación	55
3.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	55
3.4.1	Técnicas	55
3.4.2	Instrumentos (validez cualitativa o rigor científico)	56
3.5	Técnicas de procesamiento de datos	58
IV.	RESULTADOS	59
4.1	Resultados descriptivos	59
	Tabla 1	61
	Tabla 2	63
	Tabla 3	64
	Tabla 4	65
	Tabla 5	67
	Tabla 6	69
	Tabla 7	72
	Tabla 8	74
	Tabla 9	76
	Tabla 10	78
	Tabla 11	81
	Tabla 12	83
4.2	Discusión	86
4.3	Conclusiones	88
4.4	Recomendaciones	90
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
VI.	ANEXOS	
1.	Matriz de consistencia	100
2.	Instrumentos de recolección de datos	105
3.	Entrevista estructurada	107
4.	Evidencia de credibilidad	125

RESUMEN

El propósito de esta tesis es analizar la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, así como también, en las relaciones sociales dentro y fuera de la misma institución, y ver los matices de discriminación, conscientes de que la discriminación lingüística es una constante en el Perú para con todas las lenguas nativas originarias. Para llevar a cabo el estudio, se empleó un enfoque cualitativo a lo largo de la investigación, haciendo uso del diseño fenomenológico y hermenéutico, un método de investigación inductivo para llegar a entender la problemática, usando la entrevista como instrumento, la misma que fue desarrollada en dos grupos de población muestral: por una parte, los funcionarios o servidores públicos y, por la otra, los pobladores de distintos segmentos sociales, en su mayoría quechua hablantes. Como resultado de la investigación, se obtuvo que el idioma quechua está definitivamente discriminado en su forma escrita, y que esta discriminación establecida hace siglos posiblemente ya sea irreversible, de tal suerte que ya no se den condiciones para que en el futuro se puedan escribir documentos de valor legal en quechua. Por el contrario, se irá debilitando el uso de este idioma incluso en su nivel de uso oral. Además, la dificultad permanente de no saber si se debe escribir con tres vocales como lo establece el Ministerio de Educación, o con cinco vocales como lo indicaría el sentido común.

Palabras clave: Quechua, Discriminación, Comunicación, Organización, Municipalidad.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to analyze the discrimination of the Quechua language in organizational communication in the provincial Municipality of Cangallo, Ayacucho region, as well as in social relations inside and outside the same institution and see the nuances of discrimination, aware that linguistic discrimination is a constant in Peru towards all the original native languages. To carry out the study, a qualitative approach was used throughout the investigation, making use of the phenomenological and hermeneutic design mainly, an inductive research method to understand the problem, mainly using the interview as an instrument, the same that was developed in two groups of the sample population, on the one hand, the public officials or public servants and on the other of the inhabitants of different social segments, but mostly Quechua speakers. As a result of the research, it was obtained that the Quechua language is definitely discriminated in its written form, and that this discrimination, established centuries ago, may already be irreversible, so that conditions that in the future documents of legal value can be written in Quechua no longer exist. On the contrary, the use of this language will weaken even at its level of oral use. In addition, the permanent difficulty of not knowing whether to write with three vowels as established by the Ministry of Education, or with five vowels as indicated by the sense common.

Keywords: Quechua, Discrimination, Communication, Organization, Municipality

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación abordó el tema de la discriminación del idioma quechua en el quehacer cotidiano de la atención al público usuario, y en la vida administrativa en la Municipalidad Provincial de Cangallo, en la región Ayacucho.

Sucede que, en esta provincia, la mayor parte de la población tiene como idioma materno el quechua; el español es aprendido durante la vida escolar del poblador, que puede llegar a dominarlo correctamente, como segundo idioma, dependiendo del grado de educación. Y como es natural en los casos de convivencia de dos idiomas, uno de ellos es el que se usa como imperativo social, por ser el socialmente dominante, y el otro se debilita como consecuencia de la discriminación a la que se encuentra sometida. Estos son los motivos que fundamentan la investigación cualitativa de la coexistencia de los idiomas español y quechua, que permitan sacar conclusiones valiosas después de una observación detallada, que podrían dar luces sobre el grado de discriminación existente y ver si tiene consecuencias sociales y psicológicas de carácter agresivo o alienante en la convivencia social.

Esta investigación está organizada en seis apartados. En el primer apartado se presenta la descripción y formulación del problema de investigación (problema general y problemas específicos); los objetivos de investigación; la justificación de la investigación teórica, metodológica y práctica; la delimitación de la investigación (temporal, espacial y social) e identificación de las categorías de estudio (definición conceptual, definición operacional y mapeamiento).

El segundo apartado presenta el marco teórico, el marco histórico, antecedentes de investigación nacionales e internacionales, bases teóricas y marco conceptual.

En el tercer apartado se presenta la metodología de la investigación: tipo, nivel y diseño de investigación, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, instrumentos (confiabilidad y validez) y técnicas de procesamiento de datos.

El cuarto apartado presenta los resultados descriptivos, discusión, conclusiones y recomendaciones.

En el quinto apartado se presentan las referencias bibliográficas que apoyaron esta investigación.

Finalmente, en el sexto apartado se presentan los anexos: matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos y prueba de confiabilidad de instrumentos.

La presente investigación se desarrolló mediante entrevistas a pobladores usuarios

de los servicios municipales, y a las autoridades ediles en la capital de la Provincia de Cagallo.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En todo el mundo ocurre la discriminación en los idiomas que hablan los humanos si estos pertenecen a etnias, supuestamente inferiores, por no hablar los idiomas más difundidos en el planeta debido a la colonización principalmente. Es lo que ocurre con los ciudadanos en el Perú cuando ellos poseen como lenguaje materno alguno de los idiomas originarios de nuestro territorio, algunos en camino de extinción donde una de las causas es la discriminación Herrán y Rodríguez (2017)

Para Casma (2014) la discriminación lingüística es un fenómeno muy presente en Latinoamérica, para millones de habitantes de origen indígena, que, por tener una lengua diferente al español o al portugués, sufren a diario exclusión que se extiende además a otros ámbitos, tales como la salud, educación, trabajo y muy especialmente en el ámbito social. En este orden de circunstancias, el autor plantea que, de acuerdo con el resultado de diferentes investigaciones sociales, es tan notoria y alarmante la discriminación lingüística, que limita el acceso regular a servicios básicos, situación que se evidencia en los servicios de salud, provocando, por ejemplo, que la población indígena tenga una tasa de mortalidad infantil 4 veces mayor y una esperanza de vida 30 años menor que la población no indígena, razón por la cual se considera que esto va más allá de un problema solo de lenguaje, más bien trasciende a la calidad de vida de dicha población.

La discriminación es un concepto que sinérgicamente abarca trato diferenciado; sobre la base de la condición del ser, resultado de anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de un derecho. Es imperativo destacar que este proceso no requiere de intencionalidad en tanto el resultado del trato diferenciado genere un detrimento del ejercicio de uno o más derechos de las personas. Desde esa perspectiva, la discriminación ha sido institucionalizada al colocar a quienes la sufren en una situación desventajosa en todos los ámbitos de las relaciones sociales, también objeto de diversas formas de violencia entre las que se destacan la inequidad personal, limitaciones en el acceso a determinados empleos, desigualdades entre ciudadanos de un mismo país, patrones en su modo de actuar y comportarse entre otros (Cabanes, et al., 2018).

En este orden de ideas, Thorp y Paredes (2011) afirman que la discriminación contemporánea es estructural y afecta a diferentes grupos sociales, destacando dentro de estos a las etnias indígenas, a las cuales se les discrimina por su cultura, su forma de vestir, de gobernar y, muy esencialmente, por su lengua que, de una u otra forma, los excluye o

aparta de la sociedad mayoritaria; situación alarmante porque cercena sus derechos a la educación, atención sanitaria, buena alimentación, higiene, vivienda, entre otros. Asimismo, los autores señalan que la discriminación a estos grupos no sólo proviene de "los otros", sino también de los propios indígenas que a menudo se autodenominan "ignorantes y pobres". Esa discriminación generacional desde la época colonial ha generado estigmas, daños en su imagen e identidad y ausencia de la confianza mutua, creando un resentimiento social que, irónicamente para el resto de la sociedad, es un justificativo de esa discriminación.

Ante tal contexto, Springerová & Picková (2018) señalan que en la actualidad los derechos y el estatus de los pueblos originarios en todo el mundo comienzan a tener mayor atención en las últimas décadas y se han convertido en un tema clave de la democracia contemporánea. Dicha atención se intensificó a partir de la década los 90, cuando la Organización de las Naciones Unidas (ONU) emitió varias convenciones y resoluciones de apoyo a los derechos de los pueblos originarios. Considerando como uno de los más importantes, el derecho a comunicarse en su lengua nativa o materna, ya que la misma forma parte de la identidad colectiva e individual de las personas.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2003) expone que las lenguas del mundo forman parte del patrimonio de la humanidad, puesto que cada una contiene los saberes y cultura de su pueblo, por tanto, consideran preciso y urgente que, desde el Estado, se adopten políticas y programas que permitan mermer la desaparición de estas. Asimismo, señala que el 97% de la población total se comunica empleando solo un 4% de las lenguas del mundo, es decir, que un 96% de las lenguas aún existentes son empleadas sólo por un 3% de los habitantes, situación que las coloca en un rango de vulnerabilidad o peligro de extinguirse y, por tanto, de perder los saberes culturales y originarios que encierran. Igualmente, afirma que, para finales de siglo se perderán un 90% de las lenguas nativas u originarias, las cuales serán sustituidas por los idiomas modernos.

Otro punto importante, que señala la UNESCO (2003), es que más de 6000 lenguas del mundo no se están enseñando a las siguientes generaciones, colocándolas así en situación de vulnerabilidad, ya que, cada vez más, se reduce el número de personas que las emplean como forma habitual de comunicación. Siendo la transmisión a la generación siguiente, el elemento clave para valorar la vigencia de una lengua específica.

Para Brañez (2019), en la actualidad, las lenguas originarias de América Latina

solo son utilizadas en espacios domésticos, eliminando así su funcionalidad y necesidad en diversos espacios comunicativos tales como interacciones sociales, televisivas, políticas, entre otras, donde solo es usado el castellano, como forma de comunicación, haciendo que cada vez sean más propensas a su desaparición.

Considerando los planteamientos anteriores, es preciso hacer mención a los esfuerzos realizados a partir de 1990, cuando las organizaciones internacionales comienzan a mirar con atención a la población indígena, muchos Estados de América Latina incorporaron en sus constituciones un estatus de estado multiétnico y multicultural (la gran mayoría por primera vez) y reconocieron los derechos de todos los habitantes indígenas a utilizar su lengua nativa, continuar la tradición cultural, impartir educación tradicional o aplicar el autogobierno en sus tierras, incluyendo los recursos naturales entre otros (Springerová & Picková, 2018). Sin embargo, estos intentos de incorporar en la legalidad son insuficientes mientras no se lleven al plano práctico, a través de las diferentes organizaciones gubernamentales.

En lo que se refiere a la situación particular del quechua, es vital mencionar que ha sido declarado por la UNESCO como un idioma vulnerable, pese a que en la actualidad tiene presencia en varios países latinoamericanos, entre los cuales se señala Colombia, Argentina, Ecuador, Bolivia, Chile y Perú. Este último, aunque concentra la mayor cantidad de quechua hablantes en Latinoamérica, no presenta un nivel de transmisión generacional que permita mantener su vigencia a lo largo del tiempo debido a que los padres quechua hablantes no promueven la enseñanza de dicho idioma ya que no ven la utilidad que el mismo pueda traer a la vida de sus hijos, más bien consideran que de esta forma los protegen de enfrentar episodios de discriminación y desigualdad (Blácido, 2016).

En el ámbito nacional, el autor anteriormente mencionado, afirma que “el quechua viene siendo menoscabado y desplazado a raíz de la preponderancia que tiene el castellano en nuestros días” (p.231). Asimismo, el Ministerio de Educación (2013) señala que hay una disminución significativa en cuanto al uso del quechua en el país, evidenciada en el hecho de que, para inicios del siglo XX, el 60% de nuestra población peruana era quechua hablante, mientras que, para inicios del siglo XXI, el porcentaje era solo el 15% de la población total del país, datos que fundamentan y justifican la afirmación de Blácido (2016) en cuanto a la castellanización de la población peruana.

En este orden de ideas, en el censo de la población peruana de 1940 se encontró que 7 millones de peruanos hablaban quechua. En esa época, dos de cada tres peruanos

usaban el idioma quechua. Según el censo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), solo 3.799.780 peruanos son hablantes de quechua como primera lengua, representando un porcentaje de 13,6 % respecto de la población total, lo que significa que solo uno de cada nueve peruanos puede expresarse en el idioma quechua en la actualidad. Estas cifras muestran que existe una tendencia a la disminución a lo largo de los años con alto riesgo de extinción y condicionada por una discriminación cultural incongruente, considerando que este idioma originario aparece implícito en la constitución vigente del Estado peruano como parte de su idioma oficial, además del castellano (Melgajero y Camacho, 2018).

Aunado a estos datos, Huamán (2020) expone que la discriminación en la sociedad peruana se considera un problema transversal, que se evidencia en diversos aspectos coyunturales, siendo uno de los más evidentes el lingüístico. En ese contexto, pese a que la legislación constitucional vigente contempla en el artículo 48, que los idiomas oficiales son el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes; sin embargo, el respeto a las lenguas nativas y el reconocimiento del lenguaje quechua, específicamente a la par del castellano, no se ha logrado, muy por el contrario, la discriminación lingüística de este idioma se continua reflejando en los diferentes ámbitos de la realidad actual del país. Asimismo, el autor destaca que, hoy en día, se continúa un proceso de castellanización no solo en el campo educativo, sino que también se extiende a las organizaciones gubernamentales, lo que origina una desigualdad en la atención al ciudadano peruano.

En este particular, la viceministra de Interculturalidad para el año 2019, Elena Burga, señaló en acto reseñado por el diario *Gestión* (2019), que el Gobierno debe garantizar que el hablar una lengua indígena, como es el caso del quechua, no debe constituir una limitante para el ejercicio de la ciudadanía, muy por el contrario, se debe asegurar el ejercicio de una ciudadanía plena y el acceso a los derechos fundamentales a través del uso de su idioma y, por tanto, resaltó los avances que el país presenta en cuanto a la certificación de funcionarios bilingües, así como el registro de intérpretes que para la fecha contaba con más de 400 traductores para 38 de las 48 lenguas nativas vigentes del país. De esta manera, desde el Gobierno, se crea un precedente fundamental de que las instituciones del Estado deben contar con personal quechua hablante o asegurar de una u otra manera el acceso de esta población a los servicios que se ofrecen.

Dicha necesidad se fundamenta considerando los datos estadísticos presentados por Cárdenas (2020), el cual refiere que el 13.06% de toda la población peruana tiene como primera lengua el quechua, estadística que cobra mayor fuerza en los departamentos del sur donde más del 50% de la población tiene el quechua como primera lengua, entre ellos el departamento de Ayacucho, que será el objeto del presente estudio. Adicionalmente, el autor sostiene que el idioma quechua ha sido desprestigiado durante siglos y que esto ha generado poco interés por parte de los padres en que sus hijos aprendan el idioma, por miedo a que sean igualmente discriminados. Esto constituye un problema integral de la realidad peruana, que no solo se evidencia en los hogares, sino que se presenta en la sociedad civil y en las instituciones tanto públicas como privadas, donde los servidores públicos que allí laboran, pese a que puedan dominar el idioma quechua, prefieren emplean el castellano en la comunicación organizacional (Cárdenas, 2020).

Ante este panorama, es preciso mencionar que, en la actualidad, los esfuerzos, realizados desde el Gobierno son débiles y la mayoría de las instituciones públicas del país desarrolla sus principales funciones y servicios teniendo como base el castellano (Blácido, 2016). Razón por la cual, Molina (2021) afirma que la utilización del idioma quechua como medio de comunicación entre los servidores de la administración pública debe ser una tarea vital y pertinente, no solo para el cumplimiento de la legislación vigente, sino también para dar una respuesta inclusiva a la población en general, considerando el alto porcentaje de quechua hablantes del país.

Es por tal motivo, que se considera preciso estudiar el caso específico de la Municipalidad de Cangallo, ubicada en el departamento de Ayacucho, en la cual se presentan algunas situaciones tales como: (a) una comunicación oral y escrita casi exclusivamente en idioma castellano, lo que ocasiona dificultades para comunicarse con el 100% de los pobladores del sector y (b) una marcada diferencia de estatus entre el hispano hablante y el quechua hablante, que pudiera generar conflictos en la atención igualitaria del ciudadano. Esta discriminación en la Municipalidad de Cangallo se manifiesta en el nivel organizativo comunicacional del personal con los pobladores, desde la jerarquía hasta los empleados, y en el ámbito de la comunicación social, en las distintas relaciones administrativas, laborales y de convivencia en el área de influencia de dicha municipalidad, donde un porcentaje considerable de la población tiene como lengua materna el quechua en su variedad Ayacucho-Chanka. Es por tal motivo, que se considera preciso formular el siguiente problema de investigación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se presenta la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, Perú?

1.2.2 Problemas específicos

PE₁ ¿Cómo es la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho?

PE₂ ¿Cuáles son las causas de la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho?

PE₃ ¿Qué consecuencias genera la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho?

PE₄ ¿Cuáles son las percepciones de los ciudadanos quechua hablantes respecto a la discriminación del idioma en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General:

Analizar la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, Perú

1.3.2 Objetivos específicos

OE₁ Describir la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho.

OE₂ Describir las causas de la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho.

OE₃ Describir las consecuencias generales de la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo.

OE₄ Interpretar las percepciones de los ciudadanos quechua hablantes respecto a la discriminación del idioma.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación está orientada a la Línea de Investigación de Comunicación Social e Identidad Cultural, que propone la Universidad Jaime Bausate y Meza, que investiga una de las problemáticas más vigentes que deteriora la identidad cultural del peruano, que es precisamente la discriminación del idioma originario con mayor presencia en el país, tal y como lo es el idioma quechua. Además de resaltar las implicaciones que dicha discriminación origina en el detrimento de la calidad de vida de los quechua hablantes, especialmente por no tener igualdad de derechos en relación con la población en general. Asimismo, se precisa las consecuencias de que se tienen para la cultura y reconocimiento de los orígenes de un país, el perder una lengua tan importante como lo es la lengua quechua, tanto para el Perú como para Latinoamérica en general. En este particular Erazo (2021) sostiene que es “vital preservar nuestra herencia sociocultural de miles de años” (p.7).

A nivel teórico, el estudio permitió evaluar cómo se está llevando el proceso de comunicación en una entidad gubernamental perteneciente al departamento de Ayacucho, que es uno de los departamentos con mayor población quechua hablante, así se pudo identificar si es considerada dicha población y dicho idioma en la comunicación organizacional tanto externa como interna, especialmente aquella relacionada con los servicios que se ofrecen. En este sentido se considera relevante que: “La comunicación ha llegado a considerarse una necesidad casi biológica. No parece ser exagerado. La comunicación integra una serie de necesidades intelectuales, afectivas, espirituales y hasta físicas que nos hacen sentir plenamente humanos” De Gasparin (2005), citado por Beltrán et al. (2019: p.14). Por ende, se considera un tema de vital importancia, puesto que limita no solo la calidad de vida de las personas, sino también la condición humana, ya que, como lo indica el autor la comunicación permite desarrollarnos en los diferentes campos de la vida.

1.4.2 Metodológica

A nivel metodológico se considera que la investigación es relevante puesto que **permitió** validar y construir nuevos conocimientos a partir del estudio, bajo un enfoque cualitativo de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo.

En este caso, se justifica emplear un estudio de enfoque cualitativo, porque permitirá el estudio integral de la temática, no sólo a través de las categorías propuestas inicialmente, sino también se podrán considerar las categorías emergentes, que puedan dar una visión integral y dinámica del mismo.

1.4.3 Práctica

La investigación a nivel práctico aporta, a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, datos relevantes en cuanto a la comunicación organizacional externa empleada con los ciudadanos que acceden a los servicios de dicha entidad. Esto con el fin de mejorar, no solo los procesos comunicativos, sino también los servicios que ofrecen, para que se realicen en pro de una organización social multicultural y multilingüe, respetando de esta forma las distinciones de raza, cultura e idioma de los diferentes ciudadanos que acceden a dichos servicios. En este sentido, es preciso acotar que, dentro del campo de la comunicación organizacional, este tipo de estudios se consideran esenciales, puesto que se ha observado en las actuales organizaciones una mayor disposición de cambio en pro de la creación de espacios inclusivos para las comunidades que han sido históricamente aisladas y discriminadas, tal es el caso de las etnias indígenas (Quibano, 2020).

De esta manera, poder sensibilizar a los funcionarios que pertenecen a la entidad, en cuanto a la importancia que tiene la comunicación para desarrollar una gestión inclusiva. Igualmente, intentar que los quechua hablantes conozcan e internalicen el derecho que tienen de comunicarse y recibir atención en su idioma natal.

De acuerdo con lo anterior, la presente investigación es beneficiosa, puesto que produce un conocimiento aplicable para las diferentes organizaciones gubernamentales, especialmente para aquellas que por su ubicación geográfica atienden personal quechua hablante. De esta manera, se considera conveniente y pertinente para la solución del problema detectado, en cuanto a la discriminación lingüística presente en el Perú.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se llevó a cabo en el año 2022, estableciéndose un periodo de 8 meses para la recolección de datos, información e investigación que ayudaron dar respuesta a los objetivos planeados.

1.5.2 Espacial

La presente investigación se centra en la realidad presentada en la Municipalidad Provincial de Cangallo del departamento de Ayacucho.

1.5.3 Social

En la presente investigación se recabo información, tanto de los funcionarios como de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho.

1.6 Identificación de las categorías (variables) de estudio

1.6.1 Definición conceptual

Considerando que el presente estudio es de tipo cualitativo, se detallan las siguientes categorías de estudio:

a.-Quechua

El quechua, también llamado runasimi, es la lengua nativa más utilizada en América del Sur difundido por toda la zona del Tahuantinsuyo. Es una familia lingüística, con diversas variedades distribuidas en siete países de América del Sur (Perú, Ecuador, Colombia, Bolivia, Argentina, Chile y Brasil) En el Perú el Quechua es considerado una lengua vital, aunque muchas de sus variedades, en realidad, estén en peligro o serio peligro. Según el Ministerio de Educación (DNLO, 2013).

b.-Discriminación del idioma quechua

La discriminación lingüística consiste en juzgar y tratar negativamente a alguien sobre la única base del uso de su idioma, ya sea el acento, la pronunciación o inclusión y uso de vocabulario y la sintaxis. En la práctica, estos son los estereotipos y sesgos que asociamos, a menudo sin saberlo, con la forma de hablar de una persona. Y para las muchas personas que se expresan deshonestamente de lo percibido, muchas veces arbitrariamente y en base a una serie de privilegios, como la norma, estos pueden tener un fuerte impacto en el trabajo, la universidad, la vida social, inclusive en la búsqueda de una casa. legalaidatwork.org. (2022).

Según el artículo del Banco Mundial & Casma, J. C. (2014), en el que indica que son “Millones de latinoamericanos, de origen indígena en particular, que hablan un idioma distinto al español o portugués enfrentan a diario esta exclusión lingüística, que también se expande por añadidura a otras esferas de la vida como el trabajo, la salud, la educación y, por supuesto, la esfera social”. Asimismo, indica que “Perú es un caso particularmente preocupante. Por ejemplo, del total de peruanos sin acceso a la salud, más del 60% hablan quechua, el idioma

ancestral de los incas. La discriminación es tan patente que muchos quechua hablantes -13% de la población peruana, según el censo de 2007- deciden no transmitir el idioma a sus descendientes por temor al rechazo o la burla”.

c.-Comunicación

Comunicar significa reunir, intercambiar información, conocimientos, necesidades, actitudes, emociones, percepciones entre sujetos involucrados en un contexto espaciotemporal específico sobre temas comunes. Por tanto, la comunicación, en cambio, es interacción y retroalimentación, es compartir significados, puntos de vista para abordar problemas comunes. Sin duda, la comunicación interpersonal cara a cara y, en parte, también la comunicación telefónica representa las formas en que se pueden lograr estas condiciones. Peiró (2021).

d.-Comunicación Organizacional

Es un sistema de procesos caracterizado por su importancia estratégica y por el alto grado de operación, creación, intercambio y compartición de mensajes. Estos mensajes se caracterizan tanto por el contenido informativo como por la transmisión de los mismos valores que constituyen la esencia de la organización. Los contenidos viajan dentro de las diversas redes relacionales, formalizadas o no en canales definidos, determinando el funcionamiento, la definición de la identidad y la ubicación de la organización en el medio externo. Es un conjunto total, de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre la misma organización y su medio. (Bon, Elizardo & Rodríguez, 2017).

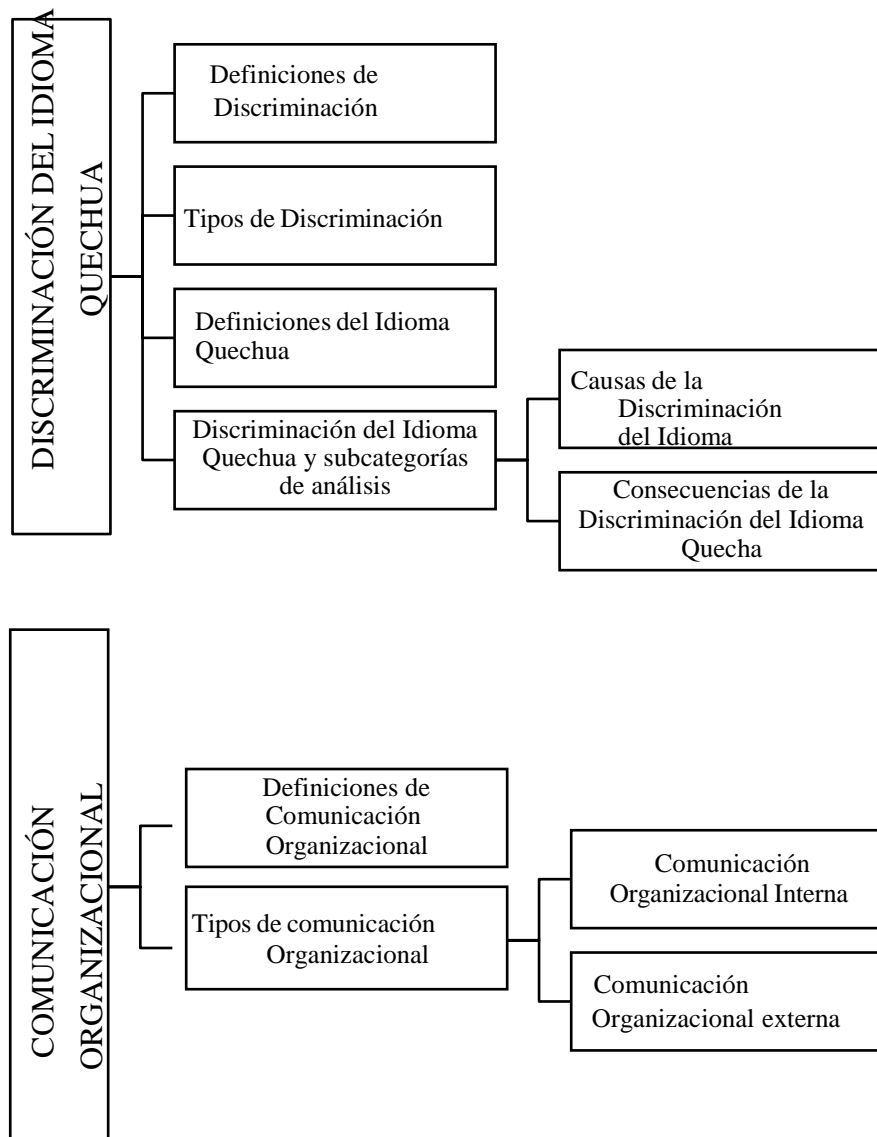
1.6.2 Definición operacional

Categoría de análisis	Definición conceptual	Definición operacional	Sub - categorías	indicadores
Discriminación del idioma quechua.	La discriminación lingüística consiste en juzgar y tratar negativamente a alguien sobre la única base del uso de su idioma, ya sea el acento, la pronunciación o inclusión y uso de vocabulario y la sintaxis legalaidatwork.org. (2022).	Corresponde a la discriminación por parte de algunos hablantes hacia muchos otros hombres o mujeres que hablan una lengua distinta, generando así una forma de maltrato que se extiende a organismo estatales. (Escobar, 1972 citado por Aguilar, et al., 2020).	Causas de la discriminación del idioma quechua Consecuencias de la discriminación del idioma quechua. (Blácido, 2016).	Legislación vigente Utilidad práctica del idioma quechua Enseñanza intergeneracional Derechos Universales.
Comunicación Organizacional	Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre la misma organización y su medio. (Bon, Elizardo & Rodríguez, 2017)	La comunicación organizacional, llamada también empresarial, es el conjunto de actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo (ida y vuelta) de mensajes que se dan entre los trabajadores entre sí y con su dirección, así como entre la empresa y su entorno. (Bon, Elizardo & Rodríguez, 2017)	Comunicación Organizacional Interna Comunicación Organizacional Externa (Bon, Elizardo & Rodríguez, 2017)	Comunicación Interna relacional Comunicación Interna operativa. Comunicación externa operativa Comunicación externa de notoriedad

1.6.3 Mapeamiento (Estructura del contenido)

Figura 1

Estructura del contenido considerando las variables de la investigación.



I. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

2.1.1 Marco Histórico de la Discriminación Quechua

Si bien es cierto que durante la colonia no se puede hablar propiamente de discriminación de lenguas, sino de jerarquía y subordinación de los hablantes de una sociedad, podemos decir, en cierto modo, que los inicios de la discriminación lingüística del castellano hacia las lenguas amerindias del Perú fueron germinando durante este período de la historia.

Es de notar que, en esta sociedad colonial que amañaba todas las relaciones sociales y económicas, haciendo unas más prestigiosas y otras menos prestigiosas, la mayoría de las lenguas iban perdiendo el prestigio y el poder comunicativo que antes poseían. Evidentemente, nada de esto sucedió de la noche a la mañana, y tampoco solo resultó en un severo desorden político y administrativo. Durante una época crucial de la historia, hubo un menoscabo interno en el hablante ya que estos interlocutores, en su mayoría, hablaban quechua, que había sido el idioma preferido para comunicarse de los incarios (Escobar, 1968).

Las reformas y "políticas lingüísticas" tuvieron que implementarse dentro de la colonia con el paso del tiempo, principalmente como resultado de los levantamientos en curso y otros factores que fueron perjudiciales para la buena administración de la colonia en América Latina. En varios momentos de la colonia, tales medidas, "por razones estratégicas", iban a ejercer una especie de monolingüismo colonial basado en el castellano como lengua predominante, llegando incluso a prohibir hablar el quechua o cualquier otra lengua amerindia. Las principales motivaciones detrás de estas acciones fueron, en esencia, dos: querer ejercer todo el poder de las colonias y tener miedo de rehabilitar la esencia cultural e ideológica de los indígenas, lo que eventualmente cristalizaría en levantamientos o rebeliones que pueden poner en jaque el orden estamental, no solo del virreinato peruano, sino incluso el de la región (Huamán, 2020).

Una estrategia dirigida que impuso la castellanización de las colonias en 1770 reemplazó la política liberal española que veía en el idioma una forma de penetrar en la cultura indígena y al mismo tiempo permitir que los indígenas mantuvieran su cultura y costumbres. Este proceso de "involución", que comenzó con el respeto por la lengua como medio de comunicación y por las culturas que representaba, y terminó con su destrucción, siempre tuvo un impacto negativo en las lenguas amerindias. Las lenguas andinas entraron en conflicto directo con el español después de la colonización europea, que tuvo efectos desastrosos para ellas: perdieron prestigio, decayó su papel social, disminuyó el número de hablantes y, si sobrevivieron, se detuvo su

progreso interno (Huamán, 2020).

El crecimiento interno de una lengua está indisolublemente ligado a su desarrollo exterior o, más específicamente, a su vitalidad social y política y a las actitudes culturales que dan forma a su futuro. La persistencia de una lengua la hace crucial para una explicación que considere la función de las ideologías lingüísticas en circunstancias de colonización lingüística como la que existe en los Andes (Benites, 2022).

Es de notar que, en esta sociedad colonial que amañaba todas las relaciones sociales y económicas, haciendo unas más prestigiosas y otras menos prestigiosas, la mayoría de las lenguas iban perdiendo el prestigio y el poder comunicativo que antes poseían. Evidentemente, nada de esto sucedió de la noche a la mañana, y tampoco solo resultó en un severo desorden político y administrativo. Durante una época crucial de la historia, hubo un menoscabo interno en el hablante ya que estos interlocutores, en su mayoría, hablaban quechua, que había sido el idioma preferido para comunicarse de los incarios (Benites, 2022).

2.1.2 Marco Histórico de la Comunicación Organizacional

Los primeros estudios en comunicación en las organizaciones nacieron a mediados del siglo XX desde disciplinas como la psicología industrial, la sociología y la administración (Godhaber, 1989), sin embargo, en las últimas décadas ha dejado de ser un fenómeno exclusivo de este tipo de organizaciones para ser abordado en instituciones de distinta naturaleza, como las públicas, sin fines de lucro, o cualquier grupo social con fines definidos (Bouzon, 2011).

La comunicación organizacional se mostró primero atado a actividades operativas, técnicas o instrumentales, limitándose a crear las acciones requeridas por la gerencia para cumplir metas y planes a corto plazo. Para que las empresas de cualquier industria tuvieran éxito a largo plazo, estableció técnicas y filosofías de trabajo que con el tiempo le permitieron ser reconocido como un profesional y un componente importante, estratégico y necesario (Bouzon, 2011).

Debido a la constante alteración de los paradigmas conceptuales de la comunicación, la organización y los negocios, obviamente como resultado de los desarrollos tecnológicos, esta creación teórico-metodológica ha sido un proceso continuo. Por un lado, es de tipo técnico-operativo, mundos sociales, económicos y político (Contreras y Garibay, 2020).

En este sentido, llama la atención que la investigación en esta área haya experimentado recientemente un giro significativo al intentar profundizar en aspectos como el sentido y los procesos en los que está presente la comunicación, su incidencia en la cultura organizacional y

su papel en la construcción de una sociedad. identidad, más que por los medios de comunicación.

Es aquí donde es importante señalar que algunas de las tendencias mencionadas se pueden observar en estudios informáticos sobre comunicación organizacional que se publicaron a fines de la década de 1990, como el de Allen y Seibert (1993), quienes examinaron artículos en 61 publicaciones científicas entre 1980 y 1991 y pudieron identificar 18 áreas y temas de investigación. En 2007 se publicó una investigación sobre comunicación utilizando revistas incluidas en el Journal Citation Report (JCR), un directorio producido por ISI que recopila datos estadísticos de las revistas más importantes del mundo (Nisonger,2000).

La comunicación organizacional es ahora un área de investigación que aún está en desarrollo, por lo que es necesaria una investigación más profunda de sus temas de estudio, procesos de producción e incluso posibles vacíos de investigación. Según lo estudiado, no existe un único enfoque para abordar la realidad organizacional; más bien, se requiere comprender la complejidad organizativa utilizando diversas metodologías de recopilación, análisis y análisis de información.

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Nacional

Ccamba (2021) en su estudio realizado “Plan de adaptación de los instrumentos de Gestión Municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas” tiene como objetivo general determinar la estructura mejor adecuada para el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua, con la finalidad de mejorar la atención al público de dicha municipalidad. Para ello, se realizó una investigación de tipo básica, con enfoque cualitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos se empleó un cuestionario de preguntas abiertas y una entrevista. Los resultados evidenciaron que los funcionarios públicos que laboran en dicha municipalidad carecen de conocimiento del manejo de los instrumentos de gestión municipal y del idioma quechua; sin embargo, se presentaron entusiasmados en poder lograr dicha adaptación y mejorar la atención actual. De acuerdo con los hallazgos presentados, se recomienda a la municipalidad capacitar al personal no sólo en el manejo del lenguaje quechua, sino también de los actuales instrumentos que se usan en pro de que puedan mejorar la atención e indicaciones al ciudadano. Esta investigación constituye un antecedente

relevante, ya que, no solo analiza la discriminación actual que se presenta en las municipalidades del país, en cuanto a la atención de los quechua hablantes, sino que también contempla una estrategia que puede ser considerada en otros espacios a fin de superar dichas diferencias e incluir el idioma quechua en la comunicación formal de la organización.

Beltrán y Pardo (2019) realizó una investigación con la finalidad de demostrar con qué frecuencia se genera las barreras de comunicación entre el paciente y el personal asistencial del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del Distrito de Supe en el año 2018, esto en base a que a dicho hospital continuamente acuden personas de diferentes lugares que por lo general hablan el idioma quechua y el aimara, idiomas que nos son dominados por el personal que allí labora, lo que en muchos casos puede llegar hasta a comprometer la vida de los pacientes. El estudio se efectuó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta. En cuanto a la población, estuvo representada por 499 personas, de las cuales se tomó como muestra 94 personas para aplicar el instrumento. Los hallazgos permitieron afirmar la hipótesis general del estudio en cuanto la existencia de obstáculos en la comunicación entre el paciente y el personal acompañante del hospital, esto debido al poco dominio que estos últimos tienen en relación con las lenguas nativas, así como la poca capacidad que tienen los pacientes de poder emitir quejas o inconformidades en cuanto al trato desigual que reciben. Dentro de las barreras que más se presentan están las de tipo semántica y es precisamente ese poco dominio del idioma lo que no permite comprenderla totalidad de la información del paciente y por ende se genera ese trato desigual. Esta investigación constituye un antecedente vital para el estudio ya que muestra cómo la comunicación organizacional externa, es decir, esa que se da entre el personal y el paciente de la institución, se ve afectada por no dominar los lenguajes originarios, presentes no solo en la población que reciben, sino que además están contemplados en la legislación vigente. De esta manera, se observa como los quechua hablantes usuarios de este hospital, terminan siendo discriminados y sin tener acceso total a un derecho que debe estar garantizado, tal y como lo es la salud y la vida propia.

Justo (2018) realizó la investigación “Lengua y poder político en el Gobierno Regional de Puno: 2007-2010”, tuvo como objetivo identificar el contexto social y

política lingüística de la diglosia en el uso de las lenguas y la situación territorial de los pueblos étnicos. Diglosia existente entre el castellano y las lenguas indígenas, gozando el primero del respeto y reconocimiento de la sociedad en general, dejando relegado en un segundo plano a las comunidades indígenas que no tienen el castellano como su lengua nativa.

Además, la investigación busca comprender el contexto social de la cultura aimara en la región Puno, donde se efectuó el estudio. La investigación se realiza mediante el diseño de investigación acción, resultando predominante el uso del castellano en detrimento del aimara y quechua, especialmente en lo que se refiere al poder político, social y cultural. La investigación permitió concluir que Puno es una organización social multicultural, donde por ende se debe emplear no solo el español, sino también el quechua y el aimara como lenguajes para uso cotidiano; sin embargo, en la actualidad se observa cómo el español, por tener mayor prestigio, es el ampliamente usado por los medios de comunicación, así como por los actores que representan el poder político en dicha provincia. En tal sentido, el autor recomienda que la población indígena se reconozca a sí misma y valore sus costumbres desde adentro hacia afuera, sintiéndose orgullosos de lo que son y lo que representan, que al fin y al cabo es la cultura e identidad del peruano. Dicha investigación se relaciona con el proyecto que se presenta, ya que, estudia una temática similar en una región específica del Perú, lo que permitirá establecer comparaciones en los resultados que se obtengan en la segunda fase de ejecución.

Gómez (2018) en su estudio “Violación del derecho a la identificación como medida de discriminación contra los pueblos indígenas quechua hablantes en el distrito de Wayku-Lamas, en 2015”. Para la investigación citada, fue una violación al derecho a la identidad de los indígenas de la región de Waiku Lama ya que fueron víctimas de discriminación por tener cultura o costumbres y el idioma (quechua) que es diferente al nuestro. Su objetivo general es identificar las violaciones de identidad como medio de discriminación contra las poblaciones indígenas quechua hablantes en la zona de Wayku-Lamas en el año 2015. Con base en los objetivos específicos, son los siguientes: violación del derecho a la identificación y análisis de la legislación nacional en los casos de discriminación contra las comunidades indígenas en base a su origen cultural. El método utilizado es descriptivo-correlativo, y se medirán objetivos específicos a través del cuestionario comunitario de habla quechua Wayku-Lamas y

el análisis bibliográfico de la legislación nacional sobre discriminación de las comunidades indígenas. Para las herramientas de recolección de datos, se utilizaron guías y cuestionarios documentados. Según los resultados de todos los encuestados, 21 vecinos creen que no se respeta su derecho a la identidad, y los 6 vecinos restantes creen que sí; en cuanto al análisis de la práctica judicial, se pueden encontrar tres sentencias judiciales sobre violaciones al derecho a la identidad en corporaciones de lengua indígena quechua a nivel nacional. Conclusión: Se ha tratado de asegurar que los principales factores detrás de la vulneración del derecho a la identidad son la cultura, el idioma y en menor medida la pobreza y falta de educación de los habitantes de la comunidad. Con esto en mente, aconsejo a los residentes de la comunidad indígena lama que reevalúen su cultura, continúen desarrollando el turismo y diseñen hábitos y estilos de vida que sean únicos para ellos. Además, deben ponerse en contacto con las autoridades si son víctimas de algún tipo de discriminación.

Almidón, et al. (2018). Interferencias lingüísticas del idioma quechua en los estudiantes del 4to y 5to grado de educación secundaria del Colegio Nacional Augusto Salazar Bondy Ninacaca Pasco 2016. El objetivo de la investigación fue caracterizar, analizar y explicar la realidad lingüística de los estudiantes con interferencias lingüísticas. Esta realidad adversa a la que se enfrentan los estudiantes, quienes desarrollan sus estudios primarios en las zonas rurales, donde el medio de interacción principal fue el idioma quechua. Los referidos estudiantes, al trasladarse a la localidad de Ninacaca, se encontraron en un medio de uso lingüístico exclusivo, el español, que, en lugar de ser el instrumento de socialización e interacción académica, se convirtió en un medio de discriminación y exclusión. Metodología: La presente investigación es por su finalidad, aplicada y por su naturaleza, descriptiva, ya que en ella se ha descrito y diagnosticado el fenómeno de las interferencias lingüísticas en la institución educativa Augusto Salazar Bondy Ninacaca Pasco. Se aplicó como instrumentos: listas de cotejo y ficha de observación. De los resultados de los cuadros y tablas determinamos que sí existe interferencias lingüísticas en los estudiantes del 4to y 5to Grado De Educación Secundaria del Colegio Nacional Augusto Salazar Bondy Ninacaca Pasco 2016. Por lo tanto, se aceptala hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Las conclusiones producto de esta interacción fueron que los estudiantes, si no logran superar estas dificultades, quedan relegados a una interferencia no solo lingüística, sino también en

una interferencia social y lingüística que obstaculizará sus desenvolvimientos tanto académicos y sociales.

2.2.2 Internacional

Escobar (2022) en su investigación “Reconocimientos proteccionistas de la población afrodescendiente e indígena en las constituciones políticas de países latinoamericanos” elaboró un artículo que tuvo como objetivo identificar los reconocimientos de protección para la población afrodescendiente e indígena que se han incluido en las constituciones políticas de los países latinoamericanos. Para lograr dicho objetivo se apoyó en un estudio comparativo que considero las constituciones de los países Colombia, Ecuador, Brasil, Bolivia, Venezuela y Perú. Dicha investigación es de nivel descriptivo y consideró el método hermenéutico, que permitió evidenciar la necesidad de fijar políticas para atender ambas comunidades, tanto indígenas como las afrodescendientes. Asimismo, permitió concluir que las actuales condiciones de dichas poblaciones no dependen de lo que contempla su legislación a través de la constitución, sino más bien del momento histórico-político que esté atravesando dicha nación; así como del nivel de conciencia y participación por parte de estas comunidades en hacer valer a través de la organización y la movilización social sus derechos y principalmente su reconocimiento social. En este orden de ideas, este artículo se considera un antecedente relevante del estudio porque hace referencia a la necesidad que tienen las comunidades indígenas latinoamericanas de hacer valer sus derechos en pro de un trato igualitario entre ellos, el reconocimiento de sus lenguas nativas como parte esencial de la cultura de un país y de su identidad individual y colectiva.

Erazo, et al. (2021) en su investigación titulada “La importancia de conservar las lenguas nativas en Colombia” presentó como objetivo general exponer las razones por las cuales es importante conservar las lenguas nativas en Colombia, a través del estudio de las lenguas nativas del país, así como también valorar sus antecedentes y muy especialmente las consecuencias que se pueden generar al perder dichas lenguas. La investigación se desarrolló a través del enfoque cualitativo. En cuanto a la técnica de recolección de datos seleccionada fue la de biografías e historias de vida, así como la entrevista en profundidad. En cuanto a la población y muestra se aplicaron las entrevistas a personas de diferentes comunidades indígenas tales como el pueblo Wayúu, Ticuna y Nasa. En los hallazgos obtenidos se evidenció la importancia de

transmitir las lenguas indígenas para poder mantener las características y tradiciones de las comunidades originarias, las cuales presentan graves problemas generados por el conflicto armado, la movilización forzada y la discriminación a todo nivel. Así el autor pudo concluir la necesidad de que la sociedad colombiana no sólo reconozca y respete a sus comunidades indígenas, sino que también pueda superar las desigualdades que la discriminación de este sector ha generado y que ha tenido fuertes consecuencias de inseguridad y por ende de la preservación de estas en el tiempo. Esta investigación se considera un antecedente relevante, porque muestra cómo la discriminación de este sector históricamente desvalido aumenta no solo los problemas que se le presentan en su calidad de vida, sino también que el resto de la población pierde su identidad al no conocer sus verdaderos orígenes.

Hernández (2021) en su artículo titulado “Comunicación intercultural para el desarrollo social” desarrolló un conjunto de estrategias comunicativas para facilitar el proceso de apropiación multicultural en México, a favor de promover un equilibrio comunicacional entre las diferentes culturas que coexisten en dicho país y por ende solventarla problemática que enfrentan, especialmente por las marcadas diferencias en cuanto a hábitos y costumbres que se presentan entre los llamados pueblos originarios y la población no indígena del país. Asimismo, se intenta destacar la importancia que tienen los pueblos originarios en la formación del patrimonio cultural de la humanidad. Teniendo como premisa el basamento anterior, se intenta visibilizar la cultura de los pueblos indígenas y que a través de su incorporación activa en los procesos comunicativos se pueda lograr el deseado desarrollo de la sociedad. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, de nivel exploratorio. En cuanto a las técnicas e instrumentos, se empleó la encuesta a través de un cuestionario aplicado a una muestra conformada por 5 estudiantes universitarios, 3 académicos, 4 no académicos y 2 microempresarios, a fin de poder conocer la opinión de diversos sectores de la sociedad. El estudio concluyó que actualmente el mundo está caracterizado por una gran diversidad cultural y por tanto se requiere el desarrollo de competencias comunicativas que le permitan al ser humano comprender y trascender dichas diferencias a fin de garantizar un proyecto de vida colectivo e integrador de todos los individuos sin importar sus diferencias. Dicho estudio se relaciona con la investigación planteada ya que maneja la premisa de que la comunicación es esencial para un desarrollo social equitativo, por ende, cobra relevancia estudiar la

discriminación generada hacia los quechua hablantes y, peor aún, cómo esa discriminación puede generar un desarrollo social parcial o injusto para esta comunidad, al no poder acceder a los servicios que se garantizan a través de las organizaciones de la administración pública nacional, entre ellas las municipalidades.

Quibano (2020) en su investigación busca analizar el papel de la comunicación en el proceso de inclusión laboral de comunidades indígenas dentro de una organización empresarial. De esta manera, el autor busca mostrara través de su investigación la necesidad de visibilizar a las comunidades indígenas, así como los retos que esta población debe enfrentarse continuamente a la hora de vincularse a una organización y los factores que pueden generar dichos retos, siendo uno de los principales las barreras comunicativas que se pueden generar por el tema del idioma. Así como la perspectiva de la población no indígena de la organización que forma parte de esta realidad. En esta investigación, se busca generar procesos de comunicación que faciliten el proceso para ambas partes y que muy especialmente la población indígena pueda conseguir la anhelada estabilidad laboral que le ha sido negada históricamente. El estudio se realizó mediante un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), así como diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la entrevista y la encuesta aplicadas a 73 personas a través de la herramienta Google Forms. El estudio concluyó que es necesario reconocer los retos que afrontan las comunidades indígenas en Colombia en relación con el mundo laboral ya que se han sometido a lo largo de los años a vivir en exclusión y tener poca aceptación en contextos laborales, especialmente formales. Esta investigación evidencia la necesidad de generar en las organizaciones espacios más inclusivos, donde las comunidades indígenas tengan cabida y, por ende, se comience a hacer frente a la terrible discriminación a la que son sometidos, tanto enel contexto laboral, educativo y otros.

Gavilánez, (2018) en su estudio “Discriminación en el proceso de selección y el perfil profesional de nuevos colaboradores, en el sector cooperativo indígena del ecuador, por inobservancia de ciertos principios constitucionales, caso de estudio cooperativa “Mushu Runa” sostiene que, debido a las funciones requeridas por la mencionada cooperativa, esta tiende a contratar y despedir personal para diferentes puestos y funciones. Sin embargo, el departamento de RR. HH. no realiza la selección del personal de forma objetiva, por lo que descarta a ciertos sectores de la población, en la ocupación de puestos y vacantes. Por lo tanto, el propósito es demostrar que actos

divisorios están en contra de disposiciones legales ecuatorianas; ya que presentan requisitos discriminatorios como el ser bilingüe con dominio del idioma quechua y el español, la obligación de usar la vestimenta indígena todos los días, habitar o provenir de comunidades indígenas, siendo estos no accesibles para toda la población tanto mestiza, negra o extranjera sintiéndose menospreciada e indiscriminada. Por ello, lo categorizan como una entidad que practica el monopolio y el nepotismo. Además, se espera que la contratación de nuevo personal se lleve a cabo de forma más democrática: más abiertos y transparentes para que todos los ciudadanos ecuatorianos presenten las mismas oportunidades que el sector indígena. Dependiendo de la metodología, se utilizan los siguientes métodos analíticos: comparativo, inductivo, deductivo, observacional y el crítico. Se utilizaron como herramientas las entrevistas, encuestas a directivos y empleados de esa cooperativa. Como resultado, existe una falta de transparencia legal en el reclutamiento y selección de nuevos empleados en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, 2 y 3 de la ciudad de Ambato, especialmente en la cooperativa de estudio Mushu Runa, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que evidencia la insuficiencia del proceso de contratación y el proceso de nuevo empleados de parte del departamento de Recursos Humanos. En conclusión, debido a que quieren mantener la interculturalidad, las costumbres y tradiciones de sus pueblos indígenas, en las fuentes de empleo y mano de obra, se presencia una intervención monopólica siendo esta beneficiosa para el área indígena, sin embargo, solo aumenta los perjuicios para postulantes de raza mestiza o blanca puesto que el porcentaje de ingreso es demasiado bajo.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Discriminación del Idioma Quechua

2.3.1.1 Definiciones del idioma quechua

Considerando a Paz y Llalli (2018), el quechua es un idioma originario empleado entre los antepasados peruanos para comunicarse y expresar sus ideas. Asimismo, es considerado como el idioma indígena de mayor trascendencia de América, el cual tiene más de 8 millones de hablantes, especialmente en los países del Sur. Según el Ministerio de la Cultura del Perú (2016) citado por Paz y Llalli (2018), el quechua pertenece a una familia lingüística originaria de América del Sur, considerada actualmente como la lengua originaria más ampliamente usada antes que el aimara y el guaraní. Asimismo, es importante destacar que es uno de los idiomas oficiales del Perú, de acuerdo con el artículo 48 de la Constitución

Política del Perú.

Vásquez & Camarena (2020) exponen que el quechua es un idioma nativo de la sierra peruana, el cual tiene muchas variaciones que dependen de la sociedad o comunidad que lo emplea, por tanto, no es igual el quechua que se habla en Bolivia, Ecuador o el Perú, cada uno presenta distinciones específicas. Sin embargo, presenta características comunes, que de acuerdo con Paz y Llalli (2018) se detallan a continuación: (a) El idioma quechua tiene ausencia de prefijos y artículos, mientras se considera abundante en sufijos.

(b) Las oraciones son construidas mediante la relación sujeto, objeto y verbo, es decir, quedando la acción del sujeto como el último elemento de la oración. (c) El adjetivo como elemento modificador se presenta antes del sustantivo.

(d) Es onomatopéyico, es decir, emplea como fonemas los sonidos que brinda la naturaleza.

(e) Es un idioma expresivo, rico en palabras que manifiestan afecto, aprecio y confianza. Tales como: “SUNQUCHA” que se traduce al castellano como “corazoncito”, “WAYTA UYACHA” que se traduce como “carita de flor”, YANAÑAWICHA que hace referencia a “ojitos negros”. (f) Es un idioma enfático que se caracteriza por ser potente y enérgico en su forma de captar la atención y advertir, empleando palabras tales como: (UPALLAY-¡Cállate!, SAYARIY ¡Levántate!, MANAN CHAYNACHU ¡No es así!). De esta manera, aunque se pueden tener diferentes dialectos, todos presentan características similares que lo identifican como un idioma único materno, que puede clasificarse, según Paz y Llalli (2018), en: (a) quechua I, el cual es distintivo de la sierra peruana, así como de los departamentos de Lima, Junín, Cerro de Pasco, entre otros, y (b) quechua II, el cual se habla en el Perú (Huancavelica) hacia el sur y en Maynas (Loreto) y en otros países tales como Bolivia, Chile, Argentina y en el Ecuador.

En resumen, el autor expone que el quechua es un idioma de considerable relevancia para la preservación de la cultura originaria del Perú, puesto que el mismo revela a través de sus palabras la personalidad del peruano, su relación con la poesía y otras manifestaciones artísticas. Por tanto, es considerado hoy en día como un idioma vivo que conserva el arraigo histórico del indio ancestral peruano, por tanto, no es solo considerado una lengua, sino la sabiduría y conocimiento de una raza, de un estilo de

vida, una cultura, que marca los orígenes del peruano. Por tanto, se considera de vital importancia su revalorización en pro de la cultura misma del Perú, ya que, la ausencia o pérdida del idioma quechua, simbolizaría la pérdida de la cultura originaria del País.

2.3.1.2 Variedades del quechua

La Base de Datos de Pueblos Indígenas u Originarios (2018) indica que en el Perú las variedades de quechua se agrupan en dos grandes ramas: quechua I y quechua II (según terminología de Torero, (1964). El primero se ubica en la zona central del país y el segundo en las zonas norte y sur. Su distribución corresponde a los fenómenos históricos de expansión del idioma en el último milenio, cuyo proceso explica la existencia de diversas variantes geográficas de modo que el Quechua I o Waywash que incluye las lenguas quechuas centrales y el quechua II o Wampuy que incluye al yauyino (provincia de Yauyos) y el cajamarquino (provincia de Cajamarca). La subrama B incluye las lenguas quechuas habladas en Ecuador, Colombia (inga), Bolivia (quechua sureño) y Argentina (quechua santiagueño). En Perú, agrupa los quechuas de la selva (quechua chachapoyano, quechua lamista), el quechua ayacuchano o chanka (departamento de Ayacucho) y el cusqueño o callao (departamento de Cusco).

Las diferencias entre las distintas lenguas quechuas peruanas radica, por una parte, en el vocabulario: muchas de ellas conservan parte de sustratos anteriores, en especial en la zona de selva. Por otro lado, la pronunciación difiere a veces de manera radical. En último lugar, algunas estructuras gramaticales varían.

Un ejemplo concreto de variación fonológica puede apreciarse en las formas que adquiere el Pronombre “nosotros” (forma inclusiva):

- Nuqanchis (quechua cusqueño)
- Ñuqanchik (quechua ayacuchano)
- Noqancheq / Nuqanchiq (quechua cajamarquino)
- Ñukanchi(k) (quechua lamista)
- Ñuqanchik (quechua huanca)
- Noqantsik (quechua ancashino)

Las variedades geográficas del quechua y sus estados de vitalidad actual, el Ministerio de Educación (2018) lo resume en el siguiente cuadro:

Rama	Variedad	Departamento donde se habla	Estado de vitalidad
Quechua amazónico	Kichwa amazónico: Pastaza, Napo, Putumayo, Tigre, Alto Napo (Santarrosino-Madre de Dios) y Chachapoyas y San Martín	Loreto, Madre de Dios, Chachapoyas y San Martín	En peligro
Quechua norteño	Quechua Cajamarca	Cajamarca	Seramente en peligro
	Quechua Inkawasi Kañaris	Lambayeque y Piura (Comunidad de Chilcapampa, distrito de Huarmaca, provincia de Huancabamba; centro poblado La Pilca, distrito de Buenos Aires, provincia de Morropón)	Vital
Quechua central	Quechua Pataz	La Libertad	Vital
	Quechua Cajatambo, Oyón, Huaura	Lima	Seramente en peligro
	Quechua Yauyos		Seramente en peligro
	Quechua Áncash	Áncash	Vital
	Quechua Huánuco	Huánuco	En peligro
	Quechua Pasco	Pasco	Seramente en peligro
	Quechua Wanka	Junín	Seramente en peligro
Quechua sureño	Quechua Chanka	Huancavelica, Ayacucho y Apurímac (Andahuaylas, Aymaraes y Chincheros)	Vital
	Quechua Collao	Apurímac (Abancay, Grau, Antabamba y Cotabambas), Cusco, Puno, Arequipa y Moquegua	Vital

Fuente: Tabla del Estado de Vitalidad del Quechua de Minedu (2018)

Para nuestros propósitos nos interesa las variedades del quechua sureño.

2.3.1.3 Quechua Chanka

El quechua Chanka, comúnmente referido como Ayacucho-Chanca, es un dialecto del quechua sureño hablado en los departamentos de Ayacucho, Huancavelica y la parte occidental de la región Apurímac en el Perú. Es la variante quechua más semejante fonológica y morfológicamente a la lengua general en el tiempo del Virreinato del Perú, heredada por la influencia de la Cultura Chanka en la misma.

A diferencia de la variedad del Quechua Collao, el quechua chanka no presenta consonantes oclusivas glotizadas ni aspiradas dice Soto (1976)

2.3.1.4 Quechua Collao

Según Cusihumana (1976) el quechua Collao es una rama dialectal del quechua sureño-hablada en la región sur del Perú, Bolivia y el norte de Argentina. Sus subvariantes son el quechua cuzqueño, quechua puneño, el arequipeño, y el quechua sudboliviano. Tienen características gramaticales muy similares al quechua ayacuchano, por lo que es posible la mutua comunicación, y algo menos con variedades de quechua del centro y norte del Perú.

El quechua Collao se caracteriza por haber incorporado consonantes oclusivas y africadas aspiradas y ejectives; así también, por el desgaste de las consonantes en coda

2.3.1.5 Definiciones de Discriminación

Para Ardito (2009), citado por Gómez (2018), la discriminación se refiere a un comportamiento diferenciado que limita el ejercicio de los derechos de un grupo de personas, basado en una descolocación que tiene que ver con sus características innatas, tales como el sexo, edad, raza, origen social, entre otros, es decir, que dichas características innatas constituyen los motivos por los cuales se efectúa el trato distintivo, por asumirlas como diferentes de la mayoría social. En el mismo orden de ideas, Rodríguez (2004) señala que: La discriminación es una conducta, culturalmente fundada, y sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja innecesaria, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales (p. 28).

Considerando la definición anterior, es preciso recalcar que la discriminación

puede ser intencionada o no intencionada, pero de igual forma siempre genera una situación de detrimento injusta para la persona que la padece, especialmente porque se ven afectados sus derechos educativos, laborales, sociales, entre otros. Asimismo, Rodríguez (2004) expone que la no discriminación es un derecho humano del cual debe gozar toda persona y es por ello por lo que con frecuencia se considera en la legislación la protección de las minorías que por lo general son el blanco de dicho trato diferenciado.

Por su parte, Ordoñez (2018) manifiesta que la discriminación es una forma de desigualdad social ya que trasgrede los derechos de un grupo de personas, es decir, que ese grupo por lo general minoritario se encuentra con frecuentes barreras para ejercer sus derechos y libertades, lo que limita las oportunidades para desarrollarse. Asimismo, el autor plantea que esos derechos y libertades que por lo general pierde ese grupo minoritario, son aprovechadas por el grupo mayoritario y plantea un ejemplo interesante para entender dicho concepto, con respecto a la discriminación salarial entre blancos y negros en Estados Unidos, donde se estima que la población negra dejade percibir de 5 a 15 mil millones de dólares, que son percibidos en exceso por la otra parte de la población, generando así una brecha abismal, entre las oportunidades económicas entre unos y otros. En este particular, Restrepo (2016) sostiene que la discriminación contempla dos elementos principales que son: (a) una diferenciación de acuerdo a la clasificación que se hace de una persona o grupo de personas con respecto a la colectividad o mayoría, es decir, se establece por un factor o elemento distintivo, de acuerdo a las ideas prefabricadas y erróneas que establece la colectividad como lo “normal” o “estereotipos” y (b) el ejercicio de un comportamiento de exclusión basado en el elemento anterior, que se evidencia en rechazo, negación o desconocimiento del grupo de personas que se consideran por decirlo de alguna forma diferente. Esta definición se considera esencial a fin de poder comprenderla discriminación como una problemática que se debe atender. En otro orden de ideas, Pacheco (2012) tiene un enfoque religioso acerca de la igualdad que debe privar entre todos los seres humanos, considerando que todos son creados por un mismo Dios y que por tanto pequeñas diferencias particulares no debe generar una exclusión de la humanidad, considerando así la discriminación como una actitud de violencia pasiva, que en algunos casos puede llegar a convertirse además en una violencia activa, por tanto, no es admitida como un comportamiento cristiano.

Reid, (2008) citado por Gómez (2018), menciona que la discriminación tiene un rol en el que la principal función es la legitimación referente a las exclusiones, una función importante en la legitimación de las exclusiones (p.29), situación que se ha evidenciado a lo largo de la historia, naturalizando las desigualdades sociales generadas por los grupos mayoritarios que manejan el poder y por tanto aprovechan en beneficio propio todas las oportunidades que pueden, considerándose como un grupo social superior y, por ende, con mayores derechos sobre el resto. En este aspecto, es preciso considerar que la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) objeta la existencia de grupos superiores e inferiores, considerando que todos los seres humanos, poseen los mismos derechos y por ende las mismas oportunidades de desarrollarse. En síntesis, se puede definir la discriminación como un trato distintivo que se da socialmente a un grupo de personas, considerándolo inferior y, por tanto, con menos derechos y libertades que el resto de la sociedad.

2.3.1.6 Efectos negativos de la discriminación

La intolerancia de hoy puede ser la enfermedad de mañana, incluso entre quienes practican la discriminación, Esta tiene un riesgo cuatro veces mayor de desarrollar depresión o ansiedad y siguen siendo propensas a padecimientos como la hipertensión. “La vivencia crónica de intolerancia estimula la liberación de hormonas relacionadas con el estrés, como el cortisol”, Beltrán Gaos, M. (2004). Asimismo, comenta que el exceso de estas sustancias, además de estropear la cabeza, repercute directamente en la subida de la presión arterial.

Lo curioso, sin embargo, es que este efecto no se restringe a los discriminados. Quienes siembran la segregación también están sujetos a varios desórdenes. Una persona que está a punto de actuar de manera hostil está sujeta a estrés interno, explica el artículo de Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012), del mismo modo, en situaciones hostiles, el cerebro ordena la liberación de cortisol, una de las hormonas del estrés. Además de elevar la presión arterial, es capaz de interferir con la acción de la insulina. Esta sustancia, cuando no funciona correctamente, deja que la glucosa fluya libremente por las venas, favoreciendo la diabetes tipo 2. Una situación así de rechazo ya puede desestabilizar la producción de cortisol, lo que en ciertas áreas del cerebro funcionan con lo que se llama pensamiento anticipatorio. Es decir, la víctima sufre sólo con el miedo a una posible discriminación, explica Beltrán Gaos, M. (2004). La

ansiedad y la depresión no tardan en aparecer en escenarios como este.

2.3.1.7 Características de la discriminación

La discriminación es un comportamiento social único. Hay muchas variantes, dependiendo del motivo que provoque la discriminación. Sin embargo, toda discriminación tiene características comunes a cualquier tipología: excluye a individuos o grupos de la sociedad, establece categorías entre los seres humanos, provoca tensiones y conflictos sociales. Según la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012), estas características pueden ser:

1. Excluye individuos o grupos de la sociedad.
 - Cualquier tipo de discriminación provoca un aislamiento de individuos o grupos. La definición misma de discriminación implica que siempre se aplica a las minorías. Es decir, una mayoría dominante busca subyugar o privar a minorías más o menos grandes de sus mismos derechos.
2. Establecer categorías entre los seres humanos.
 - Cualquier tipo de discriminación tiende a utilizar en su contra las características específicas de individuos y grupos. Lo que muchos estudiosos de la filosofía y la antropología entienden por diversidad, otros lo transforman en desigualdad. Porejemplo, la discriminación racial hace que el color de la piel de las minorías sea un problema; la discriminación religiosa hace que la religión minoritaria sea un problema.
3. Provoca tensiones y conflictos sociales.
 - La discriminación tiende a causar daños psicológicos a quienes la sufren, ya sean individuos o grupos. Sin embargo, no todas las reacciones a todos los tipos de discriminación son iguales. Ocasionalmente, las personas discriminadas pueden sentir el deseo o la necesidad de venganza. Buscan reparación que a menudo se manifiesta a través de la violencia.
4. Genera movimientos de apoyo a las minorías discriminadas.
 - Típicamente, la discriminación contra grupos dentro de una sociedad genera empatía y solidaridad por parte de algunos. Así nacen corrientes de apoyo a estas minorías, que se materializan en forma de agrupaciones, asociaciones o partidos políticos.
5. Puede causar marginalidad.
 - Se produce cuando se ejerce discriminación contra grupos o individuos muy

minoritarios. Por ejemplo, cuando una persona es discriminada en la escuela, la universidad o el lugar de trabajo. Al igual que con los grupos minoritarios en un territorio determinado: romaníes, personas sin hogar, drogadictos, entre otros. (que tienden a agruparse en grupo).

2.3.1.8 Tipos de Discriminación

Considerando la discriminación como el trato diferenciado de acuerdo con características innatas de las personas, se puede afirmar que existen diferentes tipos de discriminación. En este particular, Ibarra (2020) señala que la discriminación puede ser:

- (a) Directa, cuando corresponde a una diferenciación explícita y ampliamente conocida y manejada socialmente, que genera menos oportunidad de ejercer sus derechos. Por lo general, este tipo de discriminación se evidencia cuando existe una ley que exige algo específico para un grupo en particular, como por ejemplo exigir sólo a las mujeres que muestren cierto nivel educativo para poder ejercer su derecho al voto.
- (b) Indirecta, cuando no existe una diferenciación explícita a través de la Ley, pero de igual manera, por las prácticas sociales, se perjudica a un grupo determinado de personas. Considerando el ejemplo anterior, pero que esta vez la exigencia del nivel educativo, sea igual para hombres y mujeres, eso supondría un trato igualitario, sin embargo, en las prácticas sociales puede darse que las mujeres tengan menos probabilidades de obtener el nivel educativo exigido, por tanto, se estaría efectuando una discriminación indirecta.
- (c) Interseccional, cuando se combinan los dos tipos de discriminación descritos anteriormente colocando en una situación de desventaja a un grupo particular de la sociedad.

En este caso es vital considerar, que siempre que se menoscabe un derecho por una característica o cualificación a una persona o grupo de personas, sea de forma explícita o implícita, sin duda, se estará hablando de discriminación y por tanto de desigualdad de oportunidades.

2.3.1.9 Discriminación del Idioma Quecha y subcategorías de análisis

Para Aguilar, et al. (2020), la discriminación hacia el idioma quechua es un tipo de discriminación lingüística y social presente en el contexto latinoamericano, que consiste básicamente en la diferenciación por parte de algunos hablantes hacia el grupo quechua

hablante, diferenciación que además se extiende a organismos estatales. Es importante, además, considerar que la discriminación lingüística se evidencia especialmente hacia lenguas no oficiales; sin embargo, en la situación específica de la discriminación hacia el idioma quechua, supera esta característica, ya que, corresponde a un idioma oficial establecido en la Constitución Pública del Perú.

En el mismo orden de ideas, el autor plantea que la discriminación lingüística es un problema de índole social poco documentado, pero que se relaciona íntimamente con otros factores sociales, tales como la migración, la pobreza, entre otros, razón por la cual se considera vital su estudio. Asimismo, puede entenderse como una forma de violencia pasiva en contextos bilingües tales como el Perú, donde se excluye y cercenan los derechos a una gran parte su población.

De acuerdo con Vásquez & Camarena (2020), la discriminación hacia el idioma quechua tiene sus cimientos por ser un idioma nativo de la sierra peruana, la cual es considerada, por los pobladores de la capital, como una zona inferior en los aspectos económicos, sociales y raciales. Razón por la cual, a lo largo de los años, se ha relacionado el quechua como sinónimo de ruralidad y carencias, por tanto, es menospreciado en consideración a otras lenguas.

Cárdenas (2020) expone que el idioma quechua, presenta tres momentos cruciales que se deben analizar a fin de comprender su evolución histórica. El primer momento se identifica desde el inicio del siglo XX, hasta las primeras dos décadas del siglo XXI, donde el quechua era considerado un idioma, menospreciado que solo hablaban los indios. Ante tal consideración, el Estado declaró el 24 de junio como el Día del Indio, reconociendo la importancia de las etnias indígenas, en pro de poder reivindicar esa condición de racismo y menosprecio a las mismas y, por tanto, a las lenguas que empleaban para su comunicación. Un segundo momento se origina en el Gobierno de Juan Velasco Alvarado (1968-1975), el cual a decreta al quechua como un idioma oficial del Perú, en la intención de encaminar una igualdad sociolingüística con respecto al castellano. Asimismo, este periodo se caracteriza por una mayor empleabilidad del idioma en entornos sociales, educativos y culturales. El tercer momento, en la década del 80 del siglo pasado, donde se comienza a cuestionar el sistema de enseñanza exclusivo en castellano y, por ende, comienza la preocupación por incorporar las lenguas originarias, entre ellas el quechua. Asimismo, a partir del 2015, se comienza la Política de Educación Intercultural Bilingüe que tiene como

finalidad garantizar una educación de calidad, pertinente e igualitaria para las etnias indígenas.

Por otra parte, Blácido (2016) considera que para comprender a cabalidad la discriminación del idioma quechua, es necesario que se consideren como subcategorías de análisis: (a) las causas de la discriminación del idioma quechua y (b) las consecuencias de la discriminación del idioma quechua.

2.3.1.10 Causas de la Discriminación del Idioma Quechua

Blácido (2016) expone que la discriminación del idioma quechua obedece a una serie de factores sociales e históricos, entre los cuales se destacan:

- (a) Un grupo considerable de la colectividad considera innecesaria adquirir conocimientos de un segundo idioma que no se emplea en la cotidianidad. Por tanto, se suman los esfuerzos para el aprendizaje única y exclusivamente del castellano, porque es el idioma que ampliamente se practica en contextos sociales, educativos y laborales.
- (b) Las bases que originan las políticas de inclusión en pro de la instauración del idioma quechua en el actual sistema educativo no se basan en la valoración de este como lengua nativa para la comprensión de procesos históricos y de identidad cultural, sino más bien, en una obligatoriedad que no motiva a un verdadero aprendizaje del mismo desde los primeros años. Adicionalmente, se debe considerar que es en los primeros años que el ser humano, por la necesidad de comunicarse, aprende de una forma más rápida el idioma, por tanto, es vital que se considere en estas primeras etapas.
- (c) Falta de identidad cultural que se origina principalmente por los procesos de la globalización, lo que hace que se desplace lo nacional, entre ello, el idioma quechua, por valorar otros idiomas internacionalmente aceptados, tales como el inglés, francés, entre otros. Esta causa se evidencia en la cantidad de centros educativos que, a lo largo del territorio nacional, se dedican a impartir clases de estas lenguas extranjeras, por encima de los idiomas originarios.
- (d) Culturalmente se asocia de forma errónea al idioma quechua con conceptos de “inferioridad”, “ruralidad”, “baja escolaridad”, “pobreza”, lo que limita el interés de aprenderlo o utilizarlo por cualquier persona que desee ser “aceptada” en la sociedad.
- (e) En el ámbito gubernamental, es preciso considerar que pese a que, en el año 1968, durante el Gobierno de Juan Velasco Alvarado se reconoce al quechua como el idioma oficial del Perú, sin embargo, este reconocimiento no fue consecuente y apoyado en los gobiernos posteriores. De hecho, el expresidente Alberto Fujimori deroga dicho decreto.
- (f) Falta de determinación por parte del Gobierno nacional a fin

de sostener propuestas y proyectos en pro de la empleabilidad del idioma quechua, prevaleciendo por encima de los intereses nacionales, los intereses particulares de cada partido de gobierno. (g) El actual sistema político, económico y social que se rige en el país, está configurado en base a una sola lengua: el castellano. Situación que se evidencia en los diferentes organismos gubernamentales, tanto nacionales como regionales, lo que hace que todas las actividades y trámites cotidianos se manejen únicamente en castellano, razón por la cual el idioma quechua pierde utilidad y se considere obsoleto y no relevante. (h) El material bibliográfico en idioma quechua es carente y escaso, por tanto, limita la gestión de enseñanza de este. Asimismo, por la poca empleabilidad práctica del mismo y que no forme parte de la realidad de los educandos, no se incluye dentro del currículo nacional o es obviado por los docentes.

En relación con ello, Cárdenas, (2020) señala como uno de los factores esenciales para la discriminación hacia el idioma quechua, que el mismo ha sido desprestigiado durante siglos, como un lenguaje rural y ortodoxo, situación que genera que los padres que dominan el idioma quechua no transmitan dichos conocimientos a sus hijos por temor a que los mismos sean desprestigiados. Asimismo, desde la colectividad, siempre se ha considerado a la población campesina como una población con menor rango y prestigio social, por ende, ha sido desplazada y con pocas oportunidades para relacionarse en situación de igualdad con el resto de la población, lo que no ha permitido que se dé esa constante interacción e intercambio que permita valorar su cultura como un elemento esencial para la identidad Nacional.

En este contexto, el autor sostiene que la educación que prevaleció hasta la década de los 80 era precisamente para desculturizar a las etnias campesinas, en pro de una modernización que, más que aprender de ellos y crear oportunidades de desarrollo en sus zonas, se buscó la migración hacia la ciudad, como un sinónimo de progreso social. Razón por la cual, los padres quechua hablantes, consideran como una forma de progreso que la educación de sus hijos se realice solo en castellano, obviando por completo el idioma nativo. Por tanto, escribir y hablar quechua se les hace difícil a los hijos de los migrantes, tan igual que otros idiomas existentes.

En síntesis, Cárdenas (2020) plantea que la poca utilidad que tiene el idioma quechua para lograr un puesto de trabajo hace que los padres quechua hablantes consideren innecesario educar a sus hijos considerando este idioma y más bien invierten que aprendan otros idiomas de mayor utilidad práctica para ellos.

2.3.1.11 Consecuencias de la Discriminación del Idioma Quechua

En relación con las consecuencias que se originan a raíz de discriminación lingüística hacia el idioma quechua, Blácido (2016) expone las siguientes:

- (a) Decrecimiento alarmante en la población quechua hablante del mundo a lo largo de los años.
- (b) La Unesco alerta acerca de la posible desaparición del idioma quechua y con él, toda la pérdida de todo el acervo sociocultural latinoamericano de la cultura inca.
- (c) Desconocimiento y negación de una parte esencial de nuestra cultura, historia y antepasados representada, en este caso particular, por el quechua.
- (d) En los mismos quechua hablantes se ha generado una especie de auto discriminación hacia sus orígenes lingüísticos, situación que se evidencia en un ataque constante a las personas que mantienen al quechua como su forma de comunicación. Lo que, a su vez, genera conflictos y agresiones en diferentes regiones.
- (e) Mayor índice de migración de las zonas rurales en búsqueda de progreso y, por ende, de una educación basada en el idioma con mejores oportunidades laborales y sociales.
- (f) Imposición del castellano como idioma empleado en la escolarización, lo que dificulta la socialización de aquellos niños que mantienen el quechua como lengua nativa.

Como se puede evidenciar, el autor presenta consecuencias graves que van más allá de la no utilización de un idioma, sino más bien se relaciona con la pérdida de la identidad de una nación.

En este sentido, Leiva (2021) define la identidad cultural como “Una colección de referencias de diferentes culturas por las que una persona o asociación se define, se expresa y siempre quiere ser identificada” (p. 9), es decir, que se relaciona con el conjunto de creencias culturales que definen a un grupo de personas, por tanto, forman parte de lo que son y orientan especialmente su modo de comprender y actuar. Por tanto, dentro de la declaración de los Derechos Universales, se tiene el derecho a la identidad cultural y es básicamente que los personas puedan apropiarse de sus creencias culturales, que lo hacen parte de un pueblo específico y, por tanto, la enseña a sus descendientes como una forma de conservarla como parte de su patrimonio, que lo distingue de otros pueblos. Asimismo, el autor destaca el carácter dinámico que tiene la identidad

cultural, ya que, la misma es construida por las personas y, por ende, no es estática. De hecho, en esa construcción pueden incorporarse influencias de otras culturas, sin desplazar del todo ciertas características y tradiciones que forman parte del arraigo histórico del pueblo. En este orden de ideas, la discriminación hacia una lengua nativa, definitivamente atenta con uno de los derechos universales, más importantes que tiene el ser humano que es precisamente el derecho a la identidad cultural.

Asimismo, y de forma más explícita, la Declaración de Derechos Humanos Universales acota en su artículo 2 que los seres humanos tienen derecho a no ser discriminados por su lengua, afirmando que “Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición” (p. 2). De acuerdo con ello, se crea un precedente internacional en contra de la discriminación por diversas índoles, incluyendo el idioma.

2.3.2 Comunicación Organizacional

2.3.2.1 Definiciones de Comunicación Organizacional

Para Robles (2018), la comunicación organizacional corresponde a un compendio de estrategias que tienen como finalidad facilitar el intercambio de mensajes e información que se da entre los miembros que pertenecen a la organización. Es importante considerar la comunicación como un elemento esencial para que las organizaciones cumplan sus objetivos planteados. Asimismo, el autor plantea que existen dos concepciones de la comunicación organizacional. La primera, que considera la comunicación como un fenómeno que se da de forma completamente natural en la organización, derivada de la necesidad de socialización del ser humano, que es el agente principal de las organizaciones. Mientras que la segunda, se asocia a una disciplina que estudia precisamente ese fenómeno natural que se establece en las organizaciones.

En relación con lo anterior, es preciso recalcar que la comunicación se considera un elemento esencial para que las organizaciones, a través del adecuado intercambio de mensajes de sus miembros, puedan trabajar para la búsqueda de un objetivo común, que es precisamente el objetivo por el cual nace la organización y es por ello, que se considera un elemento anclado y determinante en la gestión (Henaó,

2020).

En este orden de ideas, el autor anteriormente citado plantea que “la comunicación organizacional, es una disciplina fundamentada en las ciencias sociales y administrativas. Por esta razón los teóricos de las Escuelas Clásicas referenciaron la comunicación desde una dimensión operativa orientada únicamente a promover el orden y la productividad” (p. 1). Además, está profundamente vinculada con la cultura, ya que permite la integración de los miembros que forman la organización y de alguna u otra manera promueve la transmisión de los conocimientos de la misma.

Velázquez, et. al (2020), señala que la comunicación organizacional es un proceso a través del cual se puede mirar y estudiar la organización, ya que ella contempla todos los mensajes, tanto interno como externos, que son intercambiados a través de sus miembros y con el público externo, así como los canales empleados para dicho intercambio de mensajes; en función de que la organización puede obtener los resultados planificados, por ende, constituye un elemento vital que debe estudiarse a cabalidad. Dicho autor coincide con Bon, et. al (2017), quien afirma que la comunicación organizacional, desde su definición más simple, es la totalidad de los mensajes que son intercambiados por sus miembros, por tanto, la considera la esencia y alma de la organización. Asimismo, el autor la denomina comunicación empresarial y no solo la relaciona con los mensajes internos sino también con los mensajes e información que se intercambian con el entorno de la organización, por ende, se considera vital que se estudie la eficiencia, rapidez y forma de la misma, ya que también influirá en la forma como el exterior visiona y se relaciona con la organización.

Por su parte, Quibano Téllez (2020) expone que la comunicación en su sentido más básico es la forma a través del cual se establece cualquier tipo de relación, por tanto, no puede limitarse a un intercambio de mensajes o información entre un emisor y un receptor, sino que más bien permite establecer relaciones significativas y entre ellas, con especial sentido, las relaciones laborales a fin de poder alcanzar las metas organizacionales. Lo anterior permite comprender la importancia de la comunicación organizacional para que los miembros que conforman la empresa puedan desenvolverse de forma adecuada. Finalmente, este autor plantea, que en la organización coexisten dos maneras de comunicarse, la primera que corresponde a la comunicación formal y la segunda que corresponde a la comunicación informal,

ambas consideradas igual de importantes para el adecuado funcionamiento de las organizaciones. De acuerdo con esto, se puede comprender la comunicación formal como aquella que se dé a través de los canales oficiales de la organización, mientras que la informal, es la que emplea los canales no oficiales, considerada por muchos autores como la comunicación boca a boca, que se origina de forma libre y relajada como parte de las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Para Bon, Elizardo & Rodríguez (2017), la comunicación organizacional tiene características precisas, entre las cuales pueden destacarse las siguientes: (a) se origina en un sistema complejo que es a su vez influenciado por su entorno; (b) involucra el intercambio de mensajes e información, el cual tiene un propósito fijo, así como emplea un canal determinado; (c) involucra y se realiza a través de las personas, por ende, no puede considerarse separado de las habilidades, sentimientos y hasta las actitudes de los seres humanos que realizan dicho intercambio de mensajes.

Asimismo, el autor define que la comunicación organizacional posee componentes específicos que es esencial enumerar para poder comprender dicho fenómeno. Considerando como el primer elemento y el más importante, el público, que está relacionado con el conjunto de individuos o grupos que, por un interés común, efectúan y protagonizan el proceso comunicativo. De esta manera, puede hablarse de público interno (miembros formales de la organización) y público externo (personas que se relacionan con la organización). Estos públicos definen el segundo elemento que se considera el ámbito de la comunicación, básicamente diferenciada en los públicos que realizan el intercambio de mensajes, por tanto, se hace mención de que la comunicación organizacional contempla tanto la comunicación interna como la externa.

Como tercer elemento, el autor plantea el mensaje, el cual se refiere a la información, que se considera en la actualidad como uno de los activos esenciales de la organización, de allí que este proceso de intercambio se considere tan vital, especialmente para evitar la pérdida de la información. Y, finalmente, los canales a través de los cuales se hace el intercambio de mensajes, entre los cuales se hace referencia a: (a) la comunicación ascendente (básicamente subordinada, y para hacer llegar instrucciones), (b) comunicación horizontal entre los mismos niveles de autoridad y, finalmente, (c) la comunicación transversal contemporánea que permite el intercambio de mensajes en todos los sentidos.

2.3.2.2 *Tipos de Comunicación Organizacional*

De la explicación de comunicación organizacional, que sustenta Quibano Téllez, (2020) y Bon, Elizardo & Rodríguez, (2017), se distinguen dos tipos de comunicación, las cuales se distinguen por el tipo de público al cual está dirigida. Por tanto, se considera como los tipos de comunicación: la interna y la externa.

En este sentido, Pinto (2017) resume la comunicación interna como los mensajes que se intercambian, dentro de la organización, mientras que la comunicación externa es aquella que se dirige fuera de dicha organización. Ambas se consideran igual de importante para que la organización pueda cumplir sus objetivos empresariales.

Ahondando un poco más en relación con la comunicación interna, se puede decir que corresponde al intercambio de mensajes que se transmiten entre los miembros de la organización con el objetivo de: (a) que puedan estar en principio informados de los procesos que se llevan a cabo, (b) posteriormente integrados en pro de trabajar en equipo por el logro de los objetivos organizacionales y (c) motivados para realizar un trabajo eficaz y eficiente. De esta manera, la comunicación interna está asociada al público interno. En este punto, el autor expone la importancia de la comunicación interna para que esta se conduzca de la forma adecuada y, por ende, es responsabilidad de todos sus integrantes mantener una comunicación funcional y efectiva, entre los diferentes miembros, sea cual sea el nivel jerárquico y funcional que ocupen. Asimismo, esta comunicación interna está íntimamente relacionada con los procesos, normas y la cultura propia de la organización Quibano, (2020).

Mientras que en lo que se refiere a la comunicación externa, Bon, Elizardo & Rodríguez (2017) afirman que la misma se sustenta por la necesaria atención que la organización debe brindar a las informaciones provenientes del entorno, así como brindar ella misma información necesaria para el entorno que hace uso de sus bienes y/o servicios.

En este aspecto, es vital comprender que, aunque la organización tiene claros objetivos definidos, no es un ente asilado, muy por el contrario, requiere del exterior para poder cumplir dichos objetivos, de hecho, muchas veces dependen de la interacción con otras entidades a fin de llevar a cabo funciones específicas. Asimismo, el autor resalta el caso de las organizaciones del Estado, las cuales deben tener contacto directo con los usuarios externos. Partiendo de esta premisa, en su forma más simple, la comunicación externa es precisamente ese intercambio de información que

la organización establece con su público externo, aquel para el cual produce bienes y/o servicios; por tanto, se considera fundamental no solo para asegurar los resultados para los cuales fue creada la organización, sino también permite crearlos vínculos con la sociedad para la cual trabaja. Es así como se considera la comunicación externa como ese proceso de interrelación para brindar información al entorno y poder retroalimentarse de ese mismo entorno.

Considerando las funciones descritas anteriormente, es preciso citar a Henao (2020), el cual afirma que para que una organización pueda cumplir sus metas y mantenerse vigente en el mercado, requiere gestionar adecuadamente tanto su comunicación interna como externa.

2.3.2.2 Comunicación Organizacional Interna y subcategorías de análisis

Para Henao (2020), la comunicación organizacional en su función más básica promueve el intercambio de mensajes en un entorno corporativo, es decir, que menciona la comunicación organizacional interna que tiene como finalidad poder interrelacionar a los trabajadores de la organización y poder brindarles información relacionada con sus procesos y cultura. Es por ello, que se considera fundamental para que todos los miembros de la organización puedan comprender y dirigir sus actividades hacia la consecución de los logros comunes. Asimismo, permite fomentar el compromiso de los trabajadores, bajo un mismo sistema de valores y cultura organizacional. En resumen, el autor plantea que la comunicación interna permite el cumplimiento de metas y objetivos compartidos, mediante el entendimiento de lo que cada uno debe aportar para dicho cumplimiento.

De acuerdo con Pinto (2017), la comunicación interna tiene como finalidad obtener una sólida estructura institucional para el logro de los objetivos planteados y es por ello, que define como subcategorías de análisis las siguientes:

(a) Comunicación interna relacional, que hace referencia al establecimiento de los canales adecuados para permitir una relación fluida entre los diferentes niveles que conforman la estructura organizacional.

(b) Comunicación interna operativa, que tiene como intención la coordinación efectiva entre las diferentes áreas de la empresa, especialmente aquellas que tienen procesos que dependen de dicha coordinación, donde es vital una interacción constante.

(c) Comunicación interna motivacional, que tal como su nombre lo indica cumple

una función motivadora, por ende, está relacionada con un clima de trabajo acorde que permita y facilite las funciones de cada uno de los trabajadores. De esta manera, esta última se considera fundamental, puesto que permite mantener, alineado, el comportamiento de los trabajadores hacia los objetivos comunes, por encima de los individuales.

2.3.2.3 Comunicación Organizacional Externa y subcategorías de análisis.

En relación con la comunicación externa, Henao (2020) señala que esta comienza a tener importancia, con el surgimiento de la teoría de sistemas, cuando se hace necesario, por el crecimiento vertiginoso de los mercados y por ende de la competencia, la adecuada gestión empresarial para comprender el contexto y mantenerse en el tiempo, por tanto, se considera esencial relacionarse con el usuario externo y poder proyectarle a este una imagen atractiva de la organización. Considerando los sectores gubernamentales, es mayor aún la interacción con el público externo, ya que, para este es que se crea este tipo de organizaciones a fin de poder prestar los servicios sociales que se necesitan. En tal sentido, el autor afirma que la comunicación externa requiere del conocimiento del cliente, especialmente lo que tiene que ver con sus necesidades, razón por la cual se considera vital, generar canales y vínculos que permitan conocer acabadidad las necesidades que la organización desea cubrir.

Por su parte, Pinto (2017) expone que para toda organización es totalmente relevante y necesario el intercambio de mensaje con su entorno, ya que, de él se obtienen todos los insumos necesarios para trabajar y es precisamente a dicha sociedad a la cual se quiere impactar con los resultados de la organización, ya sea, para la producción de algún bien o con la solución de algún problema social. De acuerdo con ello, entre las subcategorías de análisis de la comunicación externa se tiene: (a) Comunicación externa operativa, que está relacionada con el desenvolvimiento rutinario de la actividad de la organización, ya sea con clientes, proveedores o lo que se refiere a la administración pública. (b) Comunicación externa estratégica, que tiene como finalidad el estudio de la competencia para poder mantenerse vigente en el mercado, considerando las diferentes variantes legales y económicas y (c) Comunicación externa de notoriedad, que tiene como propósito mostrar la organización y brindar una imagen única y de calidad a través de la publicidad.

Finalmente, en este aspecto, se resalta la importancia de que la organización establezca con el usuario externo los canales necesarios para que pueda darse una comunicación eficiente y de esta forma, ambos, tanto usuarios como la propia organización puedan conseguir sus metas. En concordancia, Bon, Elizardo & Rodríguez(2017) señalan que la comunicación con los clientes debe considerar las siguientes características:

- a) Debe ser en todo momento informativa, es decir, brindar a los usuarios los datos que requiere acerca de la organización, especialmente la vinculada a los servicios que se ofrecen.
- b) La información debe suministrarse por medio de mensajes claros y precisos y, a su vez, establecer los medios necesarios para que sea bidireccional y facilitar la interacción entre ambos, minimizando el tiempo y las barreras que puedan obstaculizar dicha interacción. Como por ejemplo se considera necesario oficinas de atención, así como canales de comunicación escritos en diversos formatos accesibles para todo público.

2.3.2.4 Teorías relacionadas con la comunicación organizacional

En este apartado se hará una incursión en el campo de la comunicación organizacional, buscando identificar los diversos momentos que llevaron a la afirmación de esta área como disciplina científica autónoma. Definir el concepto de comunicación organizacional tampoco es tarea fácil. Las interpretaciones de lo que significa este concepto se pueden dividir entre aquellas que defienden la comunicación organizacional como un aspecto integrador de la organización, frente a aquellas que defienden el concepto como base estructurante de la propia organización.

Como ejemplo de las primeras interpretaciones tenemos la definición de Drenth et al. (1998), para quien la comunicación consiste en enviar y recibir mensajes a través de símbolos; aquí la comunicación organizacional es vista como un elemento clave del clima organizacional. En una segunda visión de la comunicación organizacional, ReyesRangel, D. (2009) cita a Baker (2002): “fuerza unificadora central que permite la coordinación entre las personas, posibilitando así el comportamiento organizado”

Dentro de las distintas teorías, se encuentran las mencionadas por Reyes Rangel, D. (2009):

- Teoría clásica: Surgió a partir de la Revolución Industrial. En ese tiempo se diversificaron y multiplicaron las organizaciones. Se caracterizó por presentar un sistema cerrado, comunicación interna, implementación de jerarquías, desarrollo de normas y reglas, derechos y deberes. El principal aporte de esta teoría consiste en que las empresas deberían tener una división del trabajo. En otras palabras, cada uno de

los integrantes deberían realizar una tarea específica de acuerdo con su especialización, ejerciendo cierta autoridad y responsabilidad.

- Teoría humanista: A finales de los años veinte y principios de los treinta. Esta teoría cuenta con una visión de preocupación por la naturaleza humana, así como el impacto en el desempeño y los logros de la empresa. Presentando variación con la teoría anterior, en sus características se encuentran: el liderazgo, la motivación, las relaciones y la comunicación informal y el cambio y el desarrollo de recursos humanos.
- Teoría de sistemas: surgió con los trabajos del alemán Ludwig V von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. Se caracteriza por tener un sistema abierto, comunicación abierta y cerrada, cuyo objetivo es un todo organizado, interacción entre sistemas, entrada, proceso, salida, ciclo de eventos, entropía negativa, información, estado de equilibrio diferenciación y equifinalidad.
- Teoría contingente: se dio a finales de la década de los 50 y principios de los 60. Esta teoría considera la importancia de la influencia del medio (estímulo) en la forma en la que debe desarrollarse la organización, tanto en estructura como en procesos de producción (respuesta). Se caracterizó por tener un sistema abierto, comunicación interna y externa, analizar el impacto del contexto, adaptarse al contexto y por tener procesos de producción

2.4 Marco conceptual

Bilingüismo: Consiste en la facilidad que posee una persona para expresarse dos lenguas completamente diferentes, pudiendo de esta forma adaptar los conceptos y estructuras de la lengua nativa a una segunda lengua (Titone, 1976).

Cultura: Es el conjunto de rasgos históricos y sociales, tales como costumbres, valores, creencias, que pertenecen a un grupo determinado de personas y, por ende, definen sus características como pueblo. Dichos rasgos se van transmitiendo de forma generacional (Socials & Acoge, 2008).

Comunicación: Es un proceso de interacción entre dos o más personas con la finalidad de transmitir una información, en el cual intervienen varios elementos fundamentales que son el emisor, receptor, mensaje, el canal y el código (Bon, Elizardo & Rodríguez, 2017). **Discriminación:** Corresponde a la falsa creencia de que unas personas son superiores a otras o por características específicas, lo que origina un trato desigual, basado en prejuicios y estereotipos sociales (Socials & Acoge, 2008).

Diversidad: De acuerdo con Socials & Acoge (2008), corresponde a un conjunto de discrepancias que se pueden evidenciar en los distintos pueblos y comunidades.

Estereotipo: Es una creencia consensuada en la sociedad, relacionada específicamente con las características y hábitos de un determinado grupo social, es decir, lo que se considera una característica o conducta habitual y generalmente aceptada (Socials & Acoge, 2008).

Etnia: Según Socials & Acoge (2008), corresponde a una comunidad que tiene la misma lengua e identidad cultural que lo distinguen del resto de las comunidades.

Habla: Es la facultad de expresarse a través de una lengua específica (Real Academia Española, 2022).

Identidad: De acuerdo con la Real Academia Española (2022), es el conjunto de características que distinguen o diferencian a una persona de otra, haciéndolo único y no parecido a otro.

Idioma: Pérez (1995) señala que el idioma es un tipo de lengua empleada para la comunicación de una comunidad, estado o nación, es decir, que forma parte de un sistema de comunicación empleado para poder leer, escribir y expresarse de forma oral.

Multiculturalidad y pluriculturalidad: Corresponde a la coexistencia paralela de personas y grupos de varios orígenes culturales (Socials & Acoge, 2008).

Quechua: Según Carrión (2011), la palabra quechua significa “zona templada” y es el nombre que se le da al idioma empleado por parte de la etnia originaria de los países Bolivia, Perú y Chile.

Racismo: Es un compendio de costumbres que aseguran la inferioridad de un grupo social sobre otro, el cual involucra prácticas discriminatorias y de exclusión social. Por tanto, puede ser entendida como un tipo de discriminación de índole social (Socials & Acoge, 2008).

II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Cualitativa: Ramírez (2016) señala que se sustenta en un enfoque descriptivo, teórico y uno de sus tipos es la investigación sociológica, antropológica, criminológica, etnográfica. Son usadas en el estudio de grupos y organizaciones humanas. Se emplea información cualitativa, descriptiva. El diseño es flexible. Las modalidades que se conocen son historias de vida, estudios de casos cualitativos, etc., de modo que la presente investigación gira en torno a los pobladores usuarios y funcionarios de la provincia de Cangallo en Ayacucho, y su contexto de manera inductiva porque se descubre sus fenómenos particulares.

De acuerdo con ello, el problema de estudio que se plantea se abordó a través del enfoque cualitativo, el cual, según Hernández, et al. (2014), es un método flexible que busca la interpretación y análisis de la realidad a fin de realizar construcciones teóricas basadas en la lógica y en el proceso inductivo. Considerando esta particularidad descrita por el autor, se puede comprender el uso del método en la problemática planteada, ya que surge de la observación de la realidad de la Municipalidad Provincial de Cangallo y, de acuerdo con ello, se analizan las formas de comunicación organizacional que allí se manejan, para comprender y superar los problemas de discriminación lingüística que allí se presentan.

3.1.2 Nivel Investigación:

Descriptivo: En cuanto al nivel de la investigación, Arias (2012) señala que es el grado de profundidad con el que se aborda el objeto de estudio. En este orden de ideas, considerando que la presente investigación tiene como propósito analizar la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, Perú, se ubica en el nivel descriptivo, el cual es definido como un nivel intermedio en el cual se caracteriza y describe un fenómeno (Arias, 2012), en este caso el proceso de comunicación organizacional externa en la entidad antes mencionada.

3.1.3 Diseño de investigación:

Fenomenológico: Flick (2015) señala que los diseños de la investigación son los

procesos que dirigen el orden de la investigación a fin de obtener los resultados que se plantean en los objetivos específicos. De acuerdo con ello, es vital precisar que el diseño de la investigación se apoyará en el diseño fenomenológico. Hernández y Mendoza (2018) destacan que los diseños fenomenológicos buscan describir el fenómeno a estudiar, mediante la recopilación de información en base a las experiencias de diversos informantes y expertos de dicho fenómeno. Y analizar los comportamientos y narrativas personales para tener un panorama general de las experiencias, señalar las unidades de significado y generar categorías, temas y patrones, detectando citas o unidades claves.

Finalmente, el abordaje se apoya en el paradigma hermenéutico, que corresponde a un proceso de resignificación del fenómeno descrito a fin de interpretarlo en su totalidad, de una forma holística (Weis, 2017). De hecho, el autor anteriormente mencionado plantea que la hermenéutica, es considerada el arte de la interpretación, que permite satisfacer esa necesidad de comprensión del fenómeno en un contexto histórico y cultural determinado. Asimismo, es preciso acotar que la hermenéutica está presente en todo el proceso de investigación que culmina con la interpretación y discusión de los resultados obtenidos.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población:

Arias (2012) define la población como el conjunto de elementos que poseen características comunes, que pueden ser finitos o infinitos, para los cuales serán válidas las conclusiones del estudio. De acuerdo con ello, la población del estudio estuvo conformada por doce personas: seis funcionarios que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Cangallo y seis quechua hablantes que hacen uso de los servicios de dicha municipalidad.

En relación con la muestra, corresponde al universo representativo de la población, es decir, el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, a los cuales se les aplicarán los instrumentos de recolección de datos (Hernández, et al., 2014). En el presente estudio la muestra está representada por seis funcionarios y seis quechua hablantes, que corresponden a los informantes clave de la investigación.

3.2.2 Muestra:

Asimismo, considerando los tipos de muestreo cualitativos expuestos por Hernández, et

al. (2014), se hizo uso del muestreo por conveniencia, seleccionado aquellos funcionarios de la municipalidad como regidores, personal de relaciones públicas y quechua hablantes que sean más accesibles y que posean información del tema de estudio a fin de poder cumplir los propósitos de la investigación. La muestra por voluntarios son doce personas dado que sus características demográficas y roles sociales.

“Los estudios cualitativos casi siempre se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores naturalistas no se interesen por la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes”. Erazo (2010 Pag 498)

3.3 Método de Investigación: Inductivo

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2012), el método científico es un conjunto lógico y ordenado de procedimientos que se aplican a fin de poder plantear y dar solución a problemas científicos. Asimismo, Arias (2012) plantea que el método científico no sólo contempla un conjunto de procedimientos, sino que también aplica a diversas técnicas con el propósito de resolver problemas de dicho estudio, es decir, con este método científico se busca la solución de problemas de investigación a través de la generación de nuevos conocimientos.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Las entrevistas: a voluntarios claves para acceder a testimonios reales de esa manera se recopiló información en base a sus experiencias y vivencias cuyas respuestas permitieron desarrollar una descripción de las circunstancias que atraviesan estos informantes claves, entre funcionarios y usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo que viven y evidencian dicho proceso. Según Erazo (2016) se trata de obtener un entendimiento profundo de los fenómenos que son materia de estudio y no se limita a medir si no a un análisis comprensivo donde la subjetividad importa mucho ya que este tipo de metodología se sustenta en la fenomenología y se origina en la antropología, donde se pretende una comprensión holística, esto es, global del fenómeno estudiado, no traducible a términos matemáticos.

3.4.2 Instrumentos (validez cualitativa o rigor científico)

Para recabar información respecto de la categoría de estudios, se ha elaborado una guía de entrevistas con preguntas abiertas dirigidas a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo y los usuarios que reciben los servicios de dicha municipalidad. Para tener registros objetivos sobre tales entrevistas, de manera complementaria se utilizó una grabadora, un celular, una cámara fotográfica, y la transcripción se hizo de manera manual y también automática con la ayuda de un software de voz a texto de Google: GoogleDocsVoice Typing.

La validez cualitativa o rigor científico de esta investigación se ha garantizado a través de la credibilidad y seriedad de los entrevistados elegidos de manera espontánea y cuidadosa, porque se ha buscado incrementar la probabilidad de que los datos sean creíbles, para lo cual se ha realizado una observación crítica persistente al momento de revisar las entrevistas. Hubo una permanencia algo prolongada en el contexto del estudio, esto es, en la misma ciudad capital de Cangallo, para entrevistar a las autoridades, funcionarios y usuarios ciudadanos; y también en los anexos del principal distrito de la provincia, Los Morochucos de Pampa Cangallo, y Condorqocha, Viscachayoq, Chalco, entre otros, para entrevistar a los usuarios campesinos que menos dominio del idioma castellano poseen.

Entre los entrevistados más distinguidos en la ciudad de Cangallo se tuvo el honor de recoger los testimonios del Doctor en Letras y Ciencias Humanas Max Aguirre Cárdenas, actualmente dedicado a la investigación histórica tras su retiro de las aulas universitarias de la Universidad Nacional del Cuzco. Otro de los entrevistados fue el profesor retirado del Magisterio Jorge Sáez, reconocido por sus investigaciones de la participación de los Morochucos en la gesta de la Emancipación, en particular de su líder Basilio Auqui. Una entrevistada, que manifestó puntos de vista muy importantes, fue la gestora cultural Doña Leonor Gutiérrez de la Asociación Cultural Los Legendarios Morochucos. Del mismo modo, se pudo recoger impresiones interesantes de campesinos singulares como el criador de caballos Eustaquio De La Cruz “Qorilazo”, entre otros.

Finalmente, se pudo ser testigo del entusiasmo emotivo de muchos pobladores de la provincia por asistir a la escenificación del 201 aniversario de la Batalla de Seqchapampa, motivo de orgullo de la principal etnia de estos lares, cuando los jinetes morochucos derrotaron a la caballería fernandina de los españoles, considerada por

entonces como la más poderosa del planeta, un 28 de noviembre de 1821. Evento al cual fue invitada la investigadora del presente trabajo de tesis.

En lo que respecta a este último comentario, vale la pena señalar que en la ciudad de Huamanga existe un Comité Cívico al Bicentenario de la Batalla de Ayacucho, una entidad sin fines de lucro, conformada por ciudadanos que de manera voluntaria y prácticamente con su propio peculio se han dado la tarea de celebrar los acontecimientos históricos del periodo de emancipación que estos años cumplen su bicentenario, y rendir honores a sus héroes y heroínas. Esta organización comparte la ilusión cultural de promover y difundir un quechua bien hablado, como parte de la preservación del patrimonio lingüístico e histórico de la región que corresponde a la antigua Intendencia de Huamanga, que incluía a Huancavelica y Andahuaylas. Conversar con algunos de sus activistas, como el señor Walter Alarcón, ha sido muy saludable para aclarar algunas ideas respecto a la discriminación en el presente trabajo de investigación.

Análisis de casos negativos

Algunas personas no pudieron ser entrevistadas debido a sus recargadas labores agropecuarias que les exige permanencia en sus estancias. Algunas otras no quisieron participar, porque su prejuicio cultural no les permite creer en investigaciones de carácter social, incluido en este nivel regidores del propio municipio.

En cuanto a la confiabilidad de lo expresado por los entrevistados, no quepa duda alguna de que manifestaron sus opiniones con certeza, objetividad y sinceridad, puesto que algunos de ellos han investigado y están investigando el tema objeto del presente trabajo de tesis, pues como se ha indicado uno de los primeros es doctor en Letras y exprofesor universitario e historiador, el segundo ha sido profesor en muchas instituciones educativas en la misma provincia de Cangallo y conoce la problemática del quechua a profundidad, y el último de los mencionados ha sido profesor de idiomas en varias universidades y habla el quechua con gran fluidez. Sin dejar de reconocer el aporte de todos los entrevistados, que, a pesar de su sencillez y su educación no tan elaborada, han contribuido de forma valiosa a nuestros propósitos.

3.5 Técnicas de procesamiento de datos

Mediante el **análisis de campo**, Arias (2012) define que las técnicas del procesamiento de datos son diferentes procedimientos a las cuales serán sometidos los

datos que se obtengan, desde el registro hasta su análisis, considerando el enfoque seleccionado. En tal sentido, es preciso indicar que el enfoque cualitativo emplea el procesamiento de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación y por ende para el cumplimiento de los objetivos específicos. Asimismo, es preciso acotar que en el enfoque cualitativo los datos son tratados en paralelo con el proceso de recolección. Asimismo, no existe un análisis estandarizado ya que cada estudio requiere un esquema en particular. De esta manera, el tratamiento de la información en el enfoque cualitativo busca principalmente organizar los datos recolectados a fin de poder describir las experiencias de los informantes claves, y por ende comprender la realidad en profundidad (Hernández, et al., 2014).

Comprendiendo lo anterior, se describen los pasos a realizar en pro del tratamiento de la información:

- a) Selección de los informantes claves, es decir, aquellos actores que pertenecen a la realidad a estudiar y tienen información valiosa del fenómeno a describir;
- b) selección de métodos y herramientas de recolección de datos, que en este caso sería un método de entrevista utilizando dos escenarios de entrevista, uno de los cuales involucraría a los funcionarios del establecimiento y otro relacionado con la comunidad que usa el servicio;
- c) aplicación de los instrumentos de recolección de información; (d) simplificación y categorización de la información a fin de extraer de la información los temas y subtemas a considerar en la descripción del fenómeno;
- d) redacción de los resultados, considerando los hallazgos obtenidos en el análisis anterior, para contrastar con las bases teóricas y antecedentes del estudio a fin de identificar similitudes, diferencias y dar respuesta a los objetivos de la investigación.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

En esta sección se presentan las tablas de las entrevistas no estructuradas, a partir de las cuales se han extraído resultados que se consideran responden a los objetivos de la investigación planteadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación cualitativa, que se resume a continuación:

Tanto los usuarios, como los funcionarios manifiestan que, con excepción de esporádicos afiches o pósteres, nunca han visto ningún documento escrito en idioma quechua, que no saben si existen documentos escritos en tal idioma.

Que al nivel de la administración municipal no existe ninguna ordenanza que promueva el uso del idioma quechua en la atención al público usuario, ni en su forma oral, ni en su forma escrita.

Respecto al uso de tal idioma en su forma escrita, todos lo consideran como algo muy remoto o imposible, que la tradición, el hábito o la costumbre de hace siglos es que todos los documentos para tener validez tienen que estar exclusivamente escritos en idioma castellano.

En cuanto al uso del quechua en su forma oral para la atención al público usuario y para comunicar decisiones por parte de las autoridades ediles, todos manifiestan que los funcionarios y las autoridades, en la medida de sus posibilidades, usan el quechua para comunicarse, algunos de manera fluida porque son de origen campesino, algunos a medias porque están en proceso de aprendizaje, y unos pocos que no hablan el quechua, como en el caso de profesionales foráneos. En este respecto, la municipalidad no promueve ningún tipo de capacitación en idioma quechua para sus funcionarios, como si ocurre en otros sectores como educación o salud; pero si existe interés en casi todos ellos de mejorar el uso del idioma, o de aprenderlo, pero todo es por iniciativa propia.

Ahora bien, que el hecho de que las autoridades no comuniquen sus decisiones en idioma quechua, al parecer no tiene ninguna consecuencia personal ni social para el usuario, porque seguramente en un ambiente bilingüe cualquier tema de interés es inmediatamente traducido al quechua hablado de manera fácil y natural.

También la percepción de discriminación por parte de los usuarios, cuando los funcionarios no utilizan el quechua, es mínima, tanto unos como otros sí son conscientes que hay discriminación perceptible al quechua hablante en otros contextos sociales y en otras ciudades. Específicamente en este punto, los funcionarios consideran que no usar el

quechua en documentos escritos, constituye discriminación, pero discriminación instituida hace siglos en el tejido social de todo el Perú. Que, por lo tanto, no usar el quechua escrito no tiene ninguna incidencia en trámites y comunicados, pero que se use más quechua oral en la atención al público sí tendría incidencia positiva.

Finalmente, tanto usuarios y funcionarios coinciden en la opinión de que establecer la obligatoriedad del uso del quechua en su forma oral, porque su forma escrita es prácticamente imposible, sería ideal más que todo para reforzar la identidad cultural, preservar el patrimonio lingüístico y posiblemente elevar la autoestima de los pobladores de esta provincia históricamente importante de la región de Ayacucho.

Se ha seguido las pautas de la investigación cualitativa basada en la fenomenología, subjetiva, inductiva, descriptiva, orientada al proceso en una realidad dinámica. y con las siguientes características adaptado a este estudio como describe Erazo (2016)

Foco de investigación (centro de interés): Calidad (naturaleza, esencia)

Raíces filosóficas: La fenomenología, la interacción simbólica.

Conceptos asociados: Trabajo de campo, etnografía.

Objetivo de la investigación: Comprensión, descripción, descubrimiento, generadora de hipótesis.

Características del diseño: Flexible, envolvente, emergente.

Marco o escenario: Natural, familiar.

Muestra: Pequeña, no aleatoria, teórica.

Recogida de datos: El investigador como instrumento primario, entrevistas, observaciones.

Movilidad de análisis: Inductivo (por el investigador) y no deductivo por (métodos estadísticos)

Hallazgos: Comprensivos, holísticos, expansivos.

TABLA 1

A.- Cuestionario de entrevista a funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo

1.- ¿En las comunicaciones internas o con la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? ¿Porqué?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
Lamentablemente, no. Porque no conocemos las normas oficiales que nos persuadan o nos obliguen a dicha práctica. Y aún si las conociéramos, el quechua es una lengua oral y traducir el mismo al español dificultaría la gestión institucional y la comunicación con otras entidades del Estado y la civilidad. Pero la dificultad se acentuaría si constatamos que no siempre los usuarios de los	Al menos los últimos 3 alcaldes de la municipalidad han sido quechua hablantes nativos con el español como segunda lengua. Por necesidad de las circunstancias locales han hablado y hablan en quechua, pero no lo promueven, más bien tratan de expresarse bienen castellano al menos en contextos o ceremonias oficiales. La razón creo es que consideran que	La municipalidad no promueve el uso del quechua, pero muchos funcionarios de origen campesino suelen comunicarse en quechua incluso dentro de las propias oficinas. La municipalidad no promueve el uso del quechua porque nunca a nadie se le ha ocurrido esa idea. Hay activistas folklóricos que	No, no la usamos, ni en las comunicaciones internas, ni en el interactuar con la población de Cangallo. Específicamente me parece que no lo hacemos porque la única herramienta que está a nuestra mano, es decir, los sistemas de cómputo, el software, las computadoras, celulares, archivos y todos los demás instrumentos se encuentran en el idioma español. Sin embargo,	No se promueve de manera explícita, pero sí se usa el quechua de manera natural, el propio actual alcalde Sr. Daniel Roca conversa, hasta da órdenes en runasimi, y a nivel social local ya no existen, me parece, temores o vergüenzas respecto a su uso, pero todo a nivel oral o verbal. La comunicación escrita es otra cosa, parece que	La Municipalidad Provincial de Cangallo no promueve el uso del idioma quechua seguramente por hábito o desconocimiento de algunos lineamientos del Ministerio de Cultura, los que sí promueven su uso son algunos profesores del magisterio por aquello de la EBI, Educación Bilingüe Intercultural, por eso los profesores estudian cursos de quechua y dan exámenes para que	Todos los funcionarios entrevistados señalan que no se promueve el uso del idioma quechua. 4 de los funcionarios o servidores públicos entrevistados (2, 3, 4 y 5) afirman que los funcionaron usan el idioma quechua de manera oral, pero por situaciones de comunicación que se presentan la labor diaria.

servicios que presta la institución edil hablan el quechua, o se niegan a hacerlo por el prejuicio social que representa de que él es un indicador de nivel social bajo o de origen campesino; prejuicio colonial que	para asuntos		cuando llegan personas mayores hablando quechua le brindamos atención en quechua,	nadie se ha comunicado en quechua escrito hace siglos, creo que incluso el	puedan trabajar o ingresar a la carrera docente.	
---	--------------	--	---	--	--	--

Interpretación: De acuerdo con la respuesta de los funcionarios, se puede determinar que La Municipalidad Provincial de Cangallo no promueve el uso del idioma quechua en la comunicación interna ni con la población. Sin embargo, más allá de la falta de iniciativas institucionales que promuevan el quechua en la Municipalidad Provincial de Cangallo, los funcionarios y trabajadores se comunican oralmente en quechua, por necesidades comunicativas, con los usuarios que no hablan español, a pesar de que no es el uso institucional.

TABLA 2

2.- ¿Conoce usted si existe en la Municipalidad Provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
Definitivamente, que yo sepa, no existe ninguna directiva ni norma legal que los obligue.	Tal vez existe alguna norma del gobierno respecto al uso de los idiomas originarios o quechua de tantas que se publican a diario en <i>El Peruano</i> , pero nadie sabe de la existencia de una norma a nivel de gobierno local.	Solo a manera de comentario algunas autoridades dicen que el quechua es también idioma oficial del Perú, pero desconozco si existe alguna directiva que ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones. La costumbre es hablar en quechua si puedes o cuando puedes, pero la redacción es estrictamente en castellano.	Hasta donde conozco, nunca he escuchado o visto alguna directiva, ni norma legal que promueva el uso del idioma quechua, menos en los trámites que se hacen, además sería imposible hacerlo, ya que como le he explicado todos los sistemas informáticos están en español, entonces, es una ilusión creer, pensar o pedir lo que usted me dice. No se puede hacer ningún trámite en quechua porque no existe el soporte material para hacerlo.	Es posible que existan directivas del gobierno para escribir en quechua (quizá en Bolivia), pero a nivel local no hay ninguna directiva, y no lo habrá, a no ser que algún activista, de esos que sueñan con recuperar un quechua puro, lo soliciten e insistan. No me causaría gracia ver documentos escritos en quechuañol.	No existe ninguna directiva ni norma legal para trámites y gestiones en quechua, si es que hubiera todos lo ignorarían, funcionarios y usuarios. No creo que ningún documento redactado en quechua tendría valor legal. El idioma quechua en el Perú ya está discriminado por costumbre de siglos. Hace un tiempo los congresistas se enojaron cuando Guido Bellido habló en quechua en el hemiciclo parlamentario.	Todos los entrevistados afirman que no existe o desconocen de la existencia de alguna directiva que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local. Algunos entrevistados (2, 3 y 5) solo mencionan de la existencia de alguna norma o directiva de Gobierno respecto al reconocimiento del idioma originario, pero que no se traduce en alguna normativa.

Interpretación:

A la luz de lo manifestado por los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, no hay evidencia de normas o directiva que promuevan u ordenen el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones ante el municipio. A pesar de esto, es un hecho que el propio alcalde, regidores y funcionarios municipales se comunican alternando los idiomas castellanos, en las reuniones oficiales, y quechua, en las interacciones sociales y eventos comunales. Este uso del quechua en las interacciones diarias de atención a los usuarios quechua hablantes y con los pobladores en eventos comunales son producto, más que de una norma, de una iniciativa y respuesta particular de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo para dar respuesta a las consultas de la población.

TABLA 3

3- ¿Ha recibido Ud. entrenamiento o capacitación para orientar a la **población** quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
No hemos recibido capacitación expresa, pero la comunicación doméstica haciendo uso de las lenguas quechua y española combinadas es normal. Si bien es cierto que el quechuañol no es oficial, en la práctica, es la lengua mixta predominante tanto en la comunicación entre los funcionarios y los obreros, por ejemplo, o entre muchos empleados con sus pares.	Yo hablo el quechua como idioma nativo, muy rara vez he escrito en quechua unas cuantas palabras. Nunca he recibido capacitación para usar el quechua. Cuando ayudo en trámites y gestiones uso el quechua a mi criterio, según la necesidad, siempre mezclando con el español	Nunca he recibido entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante, pero yo hablo un poco de quechua, aunque mis padres no querían que aprenda este idioma cuando era niño. Un poco que quechuañol me es de utilidad para mi trabajo.	No hemos recibido capacitación en ese sentido y tampoco es posible hacerlo, porque no hay ningún trámite que se realice en quechua, por tanto, no es necesario ninguna capacitación en ese sentido, las dudas e incomprensiones de la población lo aclaramos explicándole directamente en español o en quechua a las personas que aún se comunican en quechua.	No hemos recibido capacitación en ese sentido y tampoco es posible hacerlo, porque no hay ningún trámite que se realice en quechua, por tanto, no es necesario ninguna capacitación en ese sentido, las dudas e incomprensiones de la población lo aclaramos explicándole directamente en español o en quechua a las personas que aún se comunican en quechua.	Ni yo ni nadie ha recibido capacitación en idioma quechua, cada uno trata de hablar bien el runasimi por interés propio. Algunos como el señor alcalde hablan muy bien el quechua porque son de origen campesino. Algunas secretarias hablan un poquito de quechua castellanizado, o mejor dicho pronunciado como castellano. Que los funcionarios hablen quechua sí ayuda a que algunos campesinos humildes adultos mayores hagan sus trámites.	Todos los entrevistados manifiestan que no han recibido capacitación ningún tipo de capacitación para orientar a la población quechua, Asimismo, los funcionarios indican que hablan con la población en quechua por ser su lengua materna. Sin embargo, otros hablan poco por haberse alejado de la provincia por mucho tiempo para educarse en colegios o universidades capitalinas.

Interpretación:

Los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo no reciben ningún tipo de capacitación para orientar a la población quechua hablante en sus trámites puesto que estos se realizan en castellano. No obstante, todos manifiestan tienen la predisposición de hablar el quechua de manera oral para atender al público. Se sabe también que el único sector donde se promueve las capacitaciones en idioma quechua hablado como escrito es en el de Educación Bilingüe Intercultural, EBI, para los profesores que laboran en los centros educativos de la provincia de Cangallo, realizados casi todos en la capital de la Región Ayacucho.

TABLA 4

4.- ¿Considera Ud. que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la Municipalidad Provincial de Cangallo brinda a la población?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
Es evidente que el uso oral bilingüe sería beneficioso en la medida de que siendo ambas lenguas oficiales debía ser también dominadas en igual forma por toda la población. Y ello no es así. La supremacía social de la lengua española ha devenido en una desventaja para las poblaciones cuya lengua materna es el quechua o runasimi. Por otra parte, la denominada educación intercultural bilingüe no ha mostrado hasta ahora las presuntas bondades que los técnicos han predicado.	En el subconsciente del campesino adulto pobre que es el que más habla quechua, definitivamente todo documento válido tiene que estar redactado en español, por ejemplo, los testamentos de las herencias. Hacer trámites y comunicaciones verbales en quechua sí incide positivamente en los servicios a la población.	Parece que no utilizar el quechua en los trámites y comunicados no tiene incidencia en los servicios que la municipalidad, excepto en la comunicación de algún trámite que hacen unos pocos analfabetos, mujeres ancianas en particular.	Sería lo óptimo realizar comunicados y trámites en quechua, pero como le repito no hay el soporte técnico para realizarlo, pero particularmente pienso que se debe promover el uso del quechua o en todo caso revalorarlo y no permitir que se extinga, pero ello responde más a una política de Estado y no a la buena de una municipalidad provincial.	En cuanto a trámites y comunicados el dominio del castellano es total, no creo que se pueda cambiar la situación. Incluso el software “Word” no reconoce palabras en quechua de modo que pienso que incide negativamente fomentando la extinción del idioma quechua.	No emplear el quechua en los trámites y comunicados no incide de forma negativa ni positiva en los servicios que presta la municipalidad. Pero debe quedar claro que las explicaciones, indicaciones, etc. se hacen de manera verbal en castellano, runasimi, quechua castellanizado o mezclado. Se dan muy pocos comunicados en quechua que se leen por altoparlantes o en las emisoras de radio, nunca se publican comunicados escritos en forma de	Solo uno de los seis funcionarios entrevistados (3) manifestó que no emplear el quechua en los trámites y comunicados en su forma escrita no tiene ninguna incidencia en los servicios que la Municipalidad Provincial de Cangallo brinda a la población. Dos de los entrevistados (4 y 5) manifestaron que no hay soporte técnico para revertir esta situación actual. Por otro lado, 3 de los entrevistados expresaron que el uso del quechua sí tendría una incidencia positiva en los servicios que se brinda a la

					documentos en quechua.	población.
--	--	--	--	--	------------------------	------------

Interpretación:

La percepción de la mitad de los funcionarios entrevistados apunta a que el uso del quechua en los trámites y comunicados sí tendría una incidencia positiva en los servicios brindados en la Municipalidad Provincial de Cangallo en la medida que da respuesta a las necesidades de segmentos de la población cuya lengua materna es el quechua y los adultos mayores. Sin embargo, en la medida en que no haya una normativa en torno al uso oficial del quechua en la tramitación y que, por ende, acoja a formalmente este sector, los trámites de todos los documentos seguirán siendo redactados en español.

TABLA 5

5.- ¿Considera Ud. que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
Evidentemente, si una lengua tiene predominio o supremacía sobre la otra, los que hablan solamente la lengua socialmente discriminada adquieren también dicha calidad. Sin embargo, no solamente el uso de la lengua minusvalente genera discriminación, sino también su correlato racial y su ubicación en la franja de base de la pirámide social.	Que todo el sistema administrativo municipal esté construido sobre la base del idioma español constituye discriminación, Discriminación socialmente constituida y sobrellevada por todos, aunque muchos no lo perciben de ese modo.	De hecho, que es discriminación, pero para el segmento más vulnerable que ya he mencionado, esto es los adultos mayores analfabetos que apenas hablan un poquito de castellano, que podrían sufrir maltrato por la mala voluntad de algún funcionario que no entiende bien el quechua.	Pienso que no es discriminación, sino que es simplemente la fuerza de la costumbre y la ausencia de políticas públicas encaminadas a preservar, rescatar, difundir, ensañar el quechua y otros idiomas nativos nos ha puesto en esta condición de lenta agonía del quechua. Discriminación sería si se nos prohibiera hablar el quechua y eso no ocurre. Por tanto, no hay ningún trámite que se realice con el idioma quechua para poder usarlo en la administración pública, esa es la razón fundamental de la ausencia del quechua en los	Creo que dentro del pueblo no hay discriminación, en las actividades comunales organizadas por el municipio, se trata con consideración a los pobladores, aunque no hablen castellano. He visto que algunos funcionarios del municipio se sienten discriminados por los visitantes que vienen en misión oficial, o también periodistas de la capital, o más bien se sienten cohibidos por la manera muy elegante. En este caso nosotros mismos nos sentimos discriminados, pero no exactamente porque hablamos quechua. sofisticada	Actualmente en Cangallo no se percibe discriminación por hablar quechua, a no ser en algunas circunstancias sociales como ceremonias en salas o estrados con invitados foráneos o del gobierno. Creo que la discriminación se da en otros contextos como el ingreso de los jóvenes a las discotecas de las grandes ciudades, por su manera de hablar, o por su aspecto andino o cobrizo.	Tres de los entrevistados (1, 2 y 3) mencionan que sí existe discriminación en la medida que el sistema administrativo se basa en el predominio del español por sobre el quechua. Por otra parte, los otros tres entrevistados (4, 5 y 6) sostienen que no existe discriminación. El entrevistado 4 afirma en ese sentido que sería discriminación si se les prohibiera hablar el quechua y eso no sucede. El entrevistado 5 afirma que el pueblo es tratado con consideración, aunque no hablen castellano.

			trámites burocráticos del Municipio de Cangallo y de todos los demás.	del español que hablan, o la ropa		
--	--	--	---	-----------------------------------	--	--

Interpretación:

A la luz de lo expresado por los funcionarios, hay opiniones y percepciones divididas en cuanto si constituye discriminación el no emplear el idioma quechua en trámites y gestiones. La mitad de los funcionarios entrevistados considera que sí existe discriminación en la medida en que solo el español es considerado como lengua oficial para los trámites y gestiones, a pesar de que el quechua está reconocido como lengua originaria. En la otra orilla de la opinión, la mitad de los funcionarios no consideran que haya discriminación en la medida en que no hay ninguna prohibición que impida hablar en quechua. No obstante, podríamos concluir que, en efecto, los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local ante la autoridad se realizan, por norma, en español y que, sin embargo, los funcionarios de la municipalidad, en la praxis, atienden las consultas de los usuarios quechua hablantes en su idioma originario.

TABLA 6

6.- ¿Considera Ud. que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
Si los usuarios de los servicios municipales fuesen solamente monolingües y analfabetos, las ventajas serían indiscutibles; pero como Cangallo tiene población mestiza y bilingüe, y también población alfabeta y que solamente habla el español, la obligatoriedad del habla quechua generaría también discriminación respecto a sus hablantes. La solución a estos problemas consistiría a nuestro juicio en premiar con alguna clase de ventaja a los que hablan el quechua	Establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local en el nivel hablado definitivamente sí mejoraría la calidad de los servicios públicos. Pero insisto, creo que ya nada se puede hacer para establecer comunicación escrita en quechua. Por ejemplo, ahí está el problema del quechua trivocálico o pentavocálico generado por el mismo Ministerio de Educación que genera desconcierto y realmente no se sabe cómo escribir	Mejor sería que se prohíba la contratación de personal que no hable quechua. De manera natural mejorarían los servicios públicos, porque los quechua hablantes se identifican de manera natural con los campesinos o personas humildes que no se expresan bien en español, y que son el segmento de la población que necesita ayuda en gestiones y trámites en el interior del municipio. De este modo la percepción de discriminación sería más difícil.	No, considero que las obligaciones nunca serán la media apropiada para educar a las personas, es un recurso transitorio tal vez, pero el asunto es hacer entender que el quechua es parte de la conciencia del Perú y que no se puede dejar atrás. Y tampoco mejoraría la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad de Cangallo, el asunto es mayor, es más nacional. Es de necesidad nacional hacer que el quechua no se pierda. Tenga presente que la población que rodea a Cangallo hace más	Solamente la obligatoriedad moral de que todo funcionario debe hablar quechua, y así mejorarían los servicios y la interacción con las comunidades campesinas.	Así como actualmente ocurre en el magisterio en el área de EBI, el ingreso al trabajo en la administración municipal debe establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua en la atención a los quechua hablantes. En el caso de los proyectos especiales de construcción (puentes, represas, etc.) donde algunos ingenieros especialistas hablan castellano o inglés, se debe poner obligatoriamente un traductor que continuamente ponga al tanto de los trabajadores las ideas importantes del trabajo, así como	Con respecto a si la obligatoriedad del uso del idioma quechua mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad de Cangallo, tres de los entrevistados (2, 3 y 6) sostienen que sí. Por su parte, uno de los entrevistados (5) afirma que solo debería haber una obligatoriedad moral. Dos de los entrevistados (2 y 4), consideran que la obligatoriedad del quechua no mejoraría los servicios. Es más, el entrevistado 1, por el contrario, afirma que se generaría discriminación.

correctamente sin necesidad a apelar a normas que impliquen obligatoriedad del uso de una lengua, por razones contempladas en el espíritu de la Constitución Política del Perú. Un premio sería, por ejemplo, que los estudiantes que hayan concluido los estudios secundarios y desean seguir estudios superiores, tengan un abono en su puntaje de ingreso.	correctamente en quechua.		de 40 años era casi exclusivamente quechua-hablante, pero, ahora todo ello ha cambiado. En tal sentido, pienso que lo que debe buscarse es no perder el idioma quechua y para eso se necesitan políticas públicas concretas.		también las sugerencias para los especialistas que tal vez desconocen algunos secretos de la cultura andina. De este modo mejoraría la calidad de los servicios que brinda la municipalidad.	
---	---------------------------	--	--	--	--	--

Interpretación:

Desde el punto de vista de la convivencia social y la preservación del patrimonio cultural inmaterial que significa mantener vigente el idioma quechua, establecer la obligatoriedad del idioma en su forma hablada, sería una gran contribución de la Municipalidad Provincial de Cangallo en el aspecto cultural, social y de mejora del servicio. La mitad de los funcionarios está de acuerdo en que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Cangallo; pero en su forma oral para aquellos segmentos de la población que así lo requieran, superando barreras de comunicación, incomprensiones, pérdidas de tiempo, ahorro de esfuerzos, y logrando una mayor

fluidez de los servicios municipales. No obstante, hay otro grupo de funcionarios que cree que, si se implementara esta obligatoriedad del quechua no solo no mejoraría los servicios, sino se crearía otro tipo de discriminación con respecto a los que solamente hablan español.

TABLA 7

B- Usuarios del servicio que ofrece la municipalidad de la provincia de Cangallo

1.- ¿Conoce Ud. si los trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
<p>Mi nombre es Jorge Máximo Sáez Mayorga, he trabajado en casi todos los distritos de esta provincia y por las relaciones sociales que he tenido en todos los pueblos, en ninguno de ellos he visto que se haya tramitado por escrito en el idioma quechua; aún más, en la Municipalidad Provincial de Cangallo no se da ese caso. No existen trámites ni gestiones en quechua, porque supongo, la mayoría de las personas comprenden tanto en el español como en el quechua. Lo que permanentemente veo, es que cuando una persona anciana de zona rural viene a realizar sus trámites o</p>	<p>Mi nombre es Max Aguirre Cárdenas, te comento que, en tantos años de residencia en esta pequeña ciudad, nunca he tenido la suerte de hallar algún parroquiano haciendo trámites o haciendo gestión administrativa usando algún documento redactado en idioma quechua.</p>	<p>Los trámites y gestiones en la municipalidad provincial de Cangallo son generalmente en el idioma Castellano pero el 10% lo emplean en versiones orales del quechua, puesto que los seis distritos de Cangallo en su mayoría son quechua hablantes ya que su asimilación es más fácil con el quechua, se observa que todos los usuarios que emanan de los pueblos aledaños sus preguntas para cualquier gestión son generalmente en quechua, así mismo en los talleres los funcionarios vierten sus palabras en castellano, luego sus</p>	<p>Me llamo Ceriana Cárdenas, soy promotora cultural de uno de los distritos de esta provincia, una parte de mi trabajo como promotora es rescatar y difundir las canciones de nuestros pueblos en idioma quechua. Nunca he tenido conocimiento de trámites mediante documentos escritos en quechua, aunque sí soy testigo de que algunas gestiones en el municipio se pueden realizar de manera verbal en tal idioma, en particular por campesinos que no tuvieron ocasión de educarse y aprender el español. De vez en cuando se</p>	<p>Aparte de uno que otro afiche publicado en quechua, nunca ningún trámite o gestión se realiza en quechua, y no creo que se haga en el futuro. Las nuevas generaciones hablan el castellano cada vez mejor. Como promotora cultural de "Los Legendarios Morochucos", yo misma tengo dificultad para escribir nuestras canciones en quechua, escribo como en castellano con cinco vocales, cuando hago corregir algunas letras con algún profesor de EBI, me</p>	<p>Mi nombre es Máximo Pizarro De La Cruz, por mi trabajo como comerciante trabajo en todos los distritos y Centros Poblados de esta provincia y en ningún lugar he visto que se hagan trámites y gestiones en quechua, ni siquiera en la Municipalidad Provincial de Cangallo se da ello, pese a que es la municipalidad más grande y antigua de toda esta zona. Lo único que se ve en quechua son algunos letreros con nombres de lugares que están en quechua, más allá de letreros no hay nada. Además, he observado que en algunos lugares en vez de usar el quechua ya se empieza a usar el inglés, como por ejemplo he visto que en el salón y otros ambientes de no recuerdo</p>	<p>Todos los entrevistados, usuarios del servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Cangallo, manifiestan que nunca han visto trámites o documentos redactados en quechua. Solo uno de los entrevistados (5) indicó haber visto una vez un afiche en quechua.</p>

<p>gestiones y el empleado se da cuenta de que tiene dificultad de comprender con mayor claridad en el español, entonces le hace comprender en quechua. Eso pasa permanentemente. La mayoría de los empleados de esta municipalidad domina el quechua oralmente, o sea son bilingües, pero les pudiera ser difícil escribir en el quechua.</p>		<p>resúmenes lo hacen en quechua y al comprender muchas de sus participantes hacen sus preguntas en quechua para mejor comprensión.</p>	<p>publican afiches y pósteres en quechua, pero con mensajes muy cortos. También soy testigo de que muy pocos quechua hablantes escriben bien en quechua, tal vez solo uno que otro profesor.</p>	<p>obligan a que escriba con tres vocales, y yo estoy en desacuerdo con ese dispositivo del Ministerio de Educación.</p>	<p>cual municipalidad de por aquí habían puesto nombres en ese idioma, por ejemplo, al salón le pusieron "hall". Veo que cada día más personas hablan menos el quechua, solo veo que las personas más ancianas si utilizan el quechua. Pero, lo que sí es real es que no existen trámites ni gestiones en idioma quechua, los empleados si hablan los dos idiomas, pero nadie escribe en quechua.</p>	
--	--	---	---	--	---	--

Interpretación:

De la respuesta de los usuarios entrevistados, podemos deducir que los trámites que se realizan en la Municipalidad Provincial de Cangallo no se redactan en quechua. Ninguno afirma haber visto algún documento oficial redactado en quechua, sino en castellano. Salvo por algún afiche o póster para publicitar algún evento como campañas de carácter agropecuario, vacunaciones, eventos festivos, etc., no hay evidencia de trámites realizados en quechua. Tal como manifiesta uno de los entrevistados, se puede encontrar algunos papeles escritos en quechua, que consiste en letras de canciones de carnaval, o de huaynos, que son distribuidos en comparsas carnalescas como "Cangallo corazón", "Cangallo señorial", o asociaciones culturales tal como Los Legendarios Morochucos, pero que son iniciativas particulares, rara vez apoyada o patrocinada por la Municipalidad Provincial de Cangallo. Vale la pena indicar que la provincia de Cangallo abarcaba la ciudad de Vilcashuamán, capital de uno de los cuatro suyos del imperio incaico, y con la llegada de los españoles se impuso el idioma castellano.

TABLA 8

2.- ¿Conoce usted si existe en la Municipalidad Provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
<p>Ellas y ellos por ser la mayoría de esta zona quechua. Yo practico la lectura y escritura en quechua y me doy cuenta de que dificultad mucho. Cuando un usuario, especialmente anciano de zona rural hace trámites o gestiones y es analfabeto, recurre a otra persona, que es generalmente empleado de esta municipalidad, entonces le hace comprender en quechua cómo debe realizar esos trámites.</p>	<p>La institución edil cangallina sí tiene un porcentaje importante de funcionarios y trabajadores que hablan el español y el quechua, y lógicamente aptos para orientar a los usuarios que hablan quechua. Pero dicha aptitud no es producto de un entrenamiento ad hoc, sino una fortaleza conseguida por el sentido común de todo hablante de la lengua andina.</p>	<p>Los funcionarios y servidores son bilingües al 90% hablan y comprenden el quechua, al 10% tienen dificultades en su pronunciación y comprensión generalmente funcionarios o profesionales que vienen de otros lugares o regiones como de la costa del Perú.</p>	<p>Los funcionarios, casi todos se comunican mal suelen pedir ayuda a sus propios familiares o amigos que dominan bien el español.</p>	<p>Aunque me visto humildemente y uso el sombrero tradicional de mi pueblo, yo hablo bien el español que aprendí en el colegio, no necesito que los funcionarios me ayuden en mis trámites. Aunque todavía hay adultos mayores monolingües en quechua que necesitan ayuda en algunos trámites y creo solo una minoría de funcionarios no están capacitados para orientar a los quechua hablantes.</p>	<p>Me parece que todos los empleados y servidores sí conocen y saben el quechua porque creo que la mayoría de ellos son de aquí, por tanto, sí están capacitados para el uso del idioma quechua, pero el asunto es que ningún trámite se hace en quechua, casi todos lo saben de manera oral, pero no conozco a nadie que lo sepa escribir, y me incluyo en ello, Yo no sé escribir en quechua, puedo hablar fluidamente, pero personas mayores les exigen escribir en quechua, ya que ellos apenas saben firmar, escribir su nombre o lo básico del idioma español. Tal vez si se</p>	<p>Los entrevistados no tienen conocimiento de la existencia de normas que promuevan el empleo del quechua en los trámites y gestiones, Indican, sí, que la mayoría de los funcionarios ayacuchanos hablan el quechua y el español y eso les permite orientar a los usuarios.</p>

					promueve el rescate del idioma quechua tanto escrito, como hablado sería diferente y evitaríamos que muera el quechua.	
--	--	--	--	--	--	--

Interpretación: Hay desconocimiento de la población con respecto a la existencia de directivas o normas que promuevan el empleo del quechua en los trámites y gestiones que deben realizar. Los usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Cangallo confirman a través de las gestiones realizadas que los trámites por escrito se realizan en castellano, no en quechua; pero que los funcionarios ediles, la mayoría son bilingües, y los orientan en quechua, de manera oral, en sus gestiones.

TABLA 9

3.- Qué consecuencias le genera a nivel personal y social que autoridades de Municipalidad Provincial de Cangallo no les comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
<p>Cuando hay reuniones con representantes de las comunidades campesinas, generalmente les hablan en los dos idiomas; incluso, si les están hablando en quechua, muchos de ellos responden en español. Por experiencia, por ejemplo, en capacitaciones a las mamás del vaso de leche o ancianas en el Día del Adulto Mayor, les explican en quechua y a veces mezclan con el español y no se da ningún problema. En la actualidad en esta capital, Cangallo, ya viven personas provenientes de los</p>	<p>La población está habituada a tolerar, y por ello, manifiestan cierta resiliencia en lugar de frustración. Nadie de buen sentido espera que la respuesta documentaria se realice en quechua, pues, si así lo hicieran, se encontrarían con la grave dificultad de leerla si son analfabetos, y entonces frustrarse por añadidura, porque tendrían que apelar a busca los servicios de un lector. Los documentos son redactados tanto de parte del usuario como de los funcionarios y</p>	<p>En caso de que una autoridad o funcionario municipal comunicara sus decisiones y convocatorias con terminologías técnicas superiores en el castellano, el oído no le comprende, por tal razón la autoridad o funcionario utiliza como auxiliar a un bilingüe de lo contrario los participantes se encuentran descontentos y hacen sus preguntas en su idioma nativo.</p>	<p>En realidad, las decisiones que tienen que ver con las comunidades campesinas si se comunican en idioma quechua, pero de manera verbal, nunca por escrito, las actas de las distintas reuniones en el municipio donde participan campesinos siempre se redactan únicamente en quechua en español, pero se socializan en</p>	<p>La minoría de campesinos adultos mayores quechua hablantes son analfabetos, y no pueden leer ni siquiera en castellano, peor podrían leer quechua. Las autoridades, no todos, comunican sus decisiones en quechua de manera oral. Los mismos campesinos que no hablan castellano indagan en quechua para enterarse de las decisiones de las autoridades, pero no es nada frustrante.</p>	<p>Bueno, en realidad casi no me genera ninguna consecuencia o dificultad, ya que conozco ambos idiomas, la dificultad es para las personas mayores que manejan más el quechua. Yo veo que el problema real es la inminente desaparición del idioma quechua y eso me preocupa, ya que los jóvenes más se están desarrollando en el idioma español y con el uso de celulares y computadoras donde todo está</p>	<p>Sobre las consecuencias que les genera a nivel personal y social que autoridades de Municipalidad Provincial de Cangallo no les comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua, los entrevistados indican, en su mayoría, que no les genera consecuencia alguna, dado que los funcionarios, si bien no les comunican sus decisiones por escrito en quechua, sí lo hacen, en la práctica, de manera oral. Uno de los entrevistados (2) afirma que se produciría frustración si el usuario es</p>

<p>pueblos aledaños; sus hijos estudian en las instituciones educativas de inicial, primaria, secundaria, nocturna, instituto pedagógico, CEPRO, donde se habla en español y ellos lo dialogan en sus casas con sus familiares en español y en el quechua. Ya se está enseñando el quechua en los colegios. Eso es bueno, pero en la vida práctica, los hijos de los quechua hablantes los hacen en los dos idiomas.</p>	<p>trabajadores en lengua runasimi.</p>				<p>en inglés y español cada vez más se usa menos el quechua por los jóvenes y eso me parece perjudicial para nuestra tradición y cultura quechua.</p>	<p>analfabeto y tuviera que recurrir a los servicios de una tercera persona para que le traduzca el documento y poder entenderlo. Asimismo, otro de los entrevistados sostiene que en caso el funcionario comunicara sus decisiones en terminologías fuera de su comprensión, el funcionario es asistido por un auxiliar bilingüe.</p>
--	---	--	--	--	---	--

Interpretación:

Los usuarios perciben que no hay consecuencia alguna, en lo personal y social, si las autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y convocatorias en idioma quechua. Esto refleja una forma sensible de adaptación a los procedimientos establecidos por la municipalidad, en los que las convocatorias y decisiones son redactadas en español; pero comunicada en quechua oral a la población quechua hablante, a través del funcionario bilingüe o un asistente que funge de traductor.

En consecuencia, el usuario no percibe afectación de su derecho a ser informado, en la medida en que el funcionario le trasmite las convocatorias o resoluciones verbalmente en quechua.

TABLA 10

4.- ¿Considera Ud. que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, lo están discriminando?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
<p>Repito. Ellos, cuando se dan las posibilidades y oportunidades, explican a los usuarios, que generalmente son ancianos de la zona rural, en quechua, pero no hay documentos escritos en quechua para realizar los trámites. Qué difícil sería, tanto para el empleado como para el usuario escribir o traducir el quechua. Creo, por cultura y por sentido de peruanidad, sí, debemos aprender el quechua y practicarlo. El quechua es tan hermoso por utilizar mucho las onomatopeyas; los cuentos y chistes en este idioma son pegados al sentimiento de las personas, que cuando se lo traduce al español pierden toda su esencia, ya no es lo mismo. Yo cuando voy a la municipalidad, muchas veces saludo y hablo el</p>	<p>No. La discriminación es una conducta consciente reductora del amor propio de una persona y limita la acción del alter o del prójimo haciéndole sentir menos, socavando su autoestima. Nadie que se comunica en español en un medio donde habitual y legítimamente se hace uso de este idioma que nos impuso el invasor hispano para los menesteres administrativos tiene que sentirse frustrado, porque no hay una norma que lo ampare y obligue a la institución a responder en quechua, salvo si el usuario es</p>	<p>Yo creo que al no emplear el idioma quechua las Autoridades y funcionarios no lo están discriminando puesto que su preocupación es no poder pronunciar las palabras en el idioma quechua, además la otra preocupación es que no tengan la mejor comprensión en las gestiones o manifestaciones y por ende estos funcionarios o autoridades ya tienen el afán de superarse en el aprendizaje del quechua con su auxiliar bilingüe.</p>	<p>Cuando hablo con las autoridades lo hago a veces en quechua, o a veces en castellano, o también intercambio los idiomas según la ocasión. Yo creo que hay discriminación. En trámites y gestiones en las dependencias de las grandes ciudades, principalmente en Lima, pero por el español que se habla con acento andino. Creo que en Cangallo la</p>	<p>Por mi aspecto de campesino humilde las autoridades tratan de hablarme en quechua, algunos no pueden hablar bien, pero cuando se dan cuenta que hablo bien el castellano ya no hay problema. Yo no me siento para nada discriminado. Tal vez me sentiría discriminado en algún supermercado de Lima. En los trámites y gestiones no se usa nunca el quechua en su forma escrita, pero eso es costumbre hace siglos, no creo que</p>	<p>Para mí no es tanto la discriminación, sino que se ha impuesto cada vez más el idioma español, además los libros, periódicos, noticias en la radio y televisión, en el Internet, casi todo está en español o inglés. Además, esta política de no usar el idioma quechua no es sólo esta gestión municipal, sino que siempre desde que yo tengo memoria siempre han hecho los trámites en español y claro antes las personas se comunicaban más en quechua, pero cada día más el quechua se usa menos. Pienso que el uso del idioma quechua debe de incentivarse y enseñarse sobre todo en la juventud y revalorarse.</p>	<p>Los entrevistados, en líneas generales manifiestan no sentirse discriminados. Solo uno de los entrevistados (4) considera que sí hay discriminación en las dependencias de las grandes ciudades como Lima, y el entrevistado (5) que se sentiría discriminado en “algún supermercado de Lima”.</p>

<p>quechua, más por familiaridad y amistad con los empleados y crear hilaridad, porque hay empleados que dominan este idioma y son muy graciosos. Da gusto escucharlos. Mi lengua materna es el español, pero he aprendido el quechua, incluso lo escribo medianamente. Cuando trabajaba en la zona rural de la provincia de Cangallo explicaba en quechua, luego en español, así aprendían más. En los hospitales, especialmente, a donde acuden personas de la zona rural, sí es necesario que sepan el quechua, para entender sus dolencias y explicarles cómo deben actuar para curarse, pero debe ser mayormente oral. Debe ser requisito para médicos, enfermeras, obstetras y empleados, saber el quechua, especialmente la oralidad.</p>	<p>monolingüe y analfabeto, o haya situaciones específicas que así lo demanden.</p>		<p>discriminación del quechua se estableció desde la llegada de los españoles, pero a nivel local, hasta dentro de las familias más distinguidas se habla en quechua, y no se percibe discriminación por el idioma que uno habla. En el barrio de Qespillaqta del distrito de Chuschi prácticamente no se oye el castellano entre la población adulta.</p>	<p>algún día se escriba en quechua. Yo pienso que no me están discriminando si todos los documentos están en castellano.</p>		
--	---	--	--	--	--	--

Interpretación:

Los usuarios, a pesar de que los funcionarios no emplean el idioma quechua en los trámites y gestiones de manera escrita, indican no

percibir discriminación. Esta manifestación del usuario que no se siente discriminado, parte por reconocer la actitud del funcionario por ayudar al usuario y comunicarse oralmente en quechua, a pesar de que el idioma usado para los trámites es el español. No obstante, en otros contextos sociales, algunos usuarios sí perciben la discriminación. En este sentido, algunos pobladores indican que sí hay discriminación en la gestión de trámites en dependencias de grandes ciudades como Lima, por ejemplo. Asimismo, otro entrevistado manifestó que, en tiendas, o centros de esparcimiento en las ciudades capitales como Lima la discriminación es visible. En este sentido hay testimonio abundante de que no solo los entrevistados, sino pobladores de esta provincia han sufrido discriminación en distintos contextos sociales, pero no exactamente por trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo. Es importante recalcar lo que manifiesta un usuario, que comunicarse en quechua escrito sería muy difícil tanto para funcionarios como para usuarios, pero que para efectos de la preservación del patrimonio cultural andino sería valioso el uso oral y escrito del quechua.

TABLA 11

5.- ¿Por qué cree Ud. que los funcionarios y servidores de Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
<p>Sí, lo hacen cuando es necesario, cuando van a las comunidades campesinas donde son mayormente quechua hablantes; también en español. Ahora, las personas jóvenes tienen sus estudios primarios o secundarios, también los niños. En sus hogares hablan con sus padres en el quechua y también en el español. En la misma municipalidad, también se da ese caso.</p> <p>En las reuniones con los campesinos explican en los dos idiomas, cuando se ve por conveniente, pero es oralmente. Ellos también</p>	<p>Porque no existe una norma de valor jurídico que los obliguen. Por costumbre todo documento está redactado en castellano. Igualmente, todo trámite se redacta en castellano. Todos los testamentos sin excepción están en castellano. Porque es una costumbre que no va a cambiar.</p>	<p>Yo creo que los funcionarios y servidores de la Municipalidad de Cangallo son bilingües y al no comunicarle sus decisiones y trámites en el idioma quechua demostrarían su complejo de superioridad o de lo contrario desconocen el idioma quechua. Pero en realidad si comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua de manera hablada, aunque no</p>	<p>Como ya dije los funcionarios y servidores si comunican sus decisiones tanto en castellano como en quechua de manera verbal, pero los documentos se redactan exclusivamente en castellano. No pueden escribir en quechua por falta de formación, y más que nada por falta de práctica, porque no es fácil escribir correctamente en quechua, con el</p>	<p>No comunican sus decisiones en quechua escrito por la costumbre fruto de cerca de 500 años de dominación española. Además, creo que las autoridades y funcionarios actuales nunca van a poder escribir en quechua. Tal vez una nueva generación de jóvenes nacionalistas puede algún día empezar a escribir documentos en quechua, quién sabe. Pero por ahora creo que no hace falta, escribir en quechua crearía más problemas.</p>	<p>Los que saben sí lo hacen, pero es como una comunicación informal y necesaria sobre todo cuando alguien mayor llega, pero como le repito para mí se usa menos cada día ya que toda la información y las comunicaciones están en español, por tanto, usar el quechua, cuando todo el Estado se conduce en español, es una política que no ayuda al quechua. Además, cada día se usa menos, entonces, es difícil que sólo en esta municipalidad y otras más pequeñas de por a que se use el quechua cuando todo el aparato del Estado está en español.</p>	<p>Uno de los Entrevistados (2) señala que no se les comunican las decisiones porque no hay una norma legal al respecto. Por su parte, un segundo entrevistado (5) indica que no se comunican por una costumbre de más de 500 años de dominación española. Los demás entrevistados (1, 3, 4 y 6) señalan que sí se les comunican las decisiones y trámites en quechua, pero de manera verbal.</p>

responden, sea en quechua o en español.		hablen bien el quechua, y si no usan la ayuda de algún quechua hablante.	otro problema agregado de que el ministerio de educación estipula que se debe escribir con tres vocales, lo cual no es práctico.			
---	--	--	--	--	--	--

Interpretación:

Una minoría de usuarios entrevistados manifiestan que no hay norma legal que indique que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo tienen que comunicar sus decisiones y trámites en quechua; en consecuencia, al no haber normativa existente al respecto, se concluye que no hay obligación de hacerlo. Empero, la mayoría de los usuarios entrevistados afirman que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo sí les comunican sus decisiones en idioma quechua de manera oral. Esto revela, que, en la praxis, en la realidad, los funcionarios sí informan y atienden a los usuarios en quechua de manera oral, más allá de que exista una norma o no. Sin embargo, cabe acotar, que el uso del español en la tramitación por escrito sigue siendo un elemento que no queda totalmente resuelto para los quechua hablantes pues genera una situación de dependencia del usuario en otra persona (funcionario, traductor, etc.) para completar su gestión. Asimismo se manifestó que pocos o casi nadie sabe escribir en quechua, y existe la desconfianza de escribirlo con las actuales normas de escritura del Ministerio de Educación, y el conflicto generalizado respecto a si el quechua es trivocálico o pentavocálico, de modo que el problema de la discriminación del quechua escrito se ve ampliado por este conflicto indicado, porque al parecer la gente no se va a poner de acuerdo en cómo escribir en quechua, hasta que se resuelva tal conflicto en el futuro.

TABLA 12

6.- ¿Considera Ud. que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Resumen
Es muy importante que sepan quechua, porque las relaciones permanentes, a diario, son con distintas personas, venidas de la zona rural y de la zona urbana. Esta ciudad es cosmopolita, aquí viven y conviven personas venidas de muchas comunidades campesinas, que, si vienen tienden en los dos idiomas, hay personas ancianas que necesitan se les explique en el quechua. Tengo entendido que existe una Ordenanza Regional indicando que para ser contratado es requisito indispensable conocer el idioma	No, salvo si el usuario lo solicite expresamente. Pero, sí la solicitud del ciudadano, pudiese brindársele paralelamente una traducción, sería un servicio plausible que no está legislado y forma parte de las reglas jurídicas que se adecuan a cada situación específica. La norma universal del derecho es que nadie está impedido de hacer aquello que la ley no lo prohíbe.	Yo considero que debería ser Obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo y otros comuniquen sus decisiones en quechua ya que la mayoría de las poblaciones son quechua hablantes para mejor comprensión. Tal es el caso que en el noticiero del programa del Canal TV Perú en quechua “NUQANCHIK” la población en mayoría comprende mejor en el quechua que en el Castellano.	Sí, debería ser obligatorio que los funcionarios y servidores comuniquen sus decisiones en quechua. Pero creo todavía está lejano el día en que escriban sus decisiones en quechua. Primero la gente tendrá que ponerse de acuerdo de cómo escribir en quechua. Pero pienso que, si todos los funcionarios hablan quechua, y son amables en su trabajo, nadie pensaría en discriminación.	Algunas decisiones que tienen que ver con analfabetos quechua hablantes deberían ser comunicados en quechua oral obligatoriamente. Por lo demás ningún documento escrito en quechua tendría algún peso legal. Empezando por las contratas, los testamentos, las partidas de nacimiento, todo está escrito en castellano, y eso no va a cambiar. Yo pienso que con la mejora de la educación todo va a mejorar.	Sería importante, pero como le explico que se gana hablando quechua en un solo Municipio cuando toda la información del Estado está en español y no hay difusión, enseñanza, capacitaciones en quechua. La Municipalidad de Cangallo no es una isla dentro del Estado peruano, ni es un país diferente, por tanto, así todos los funcionarios y servidores nos comuniquen las decisiones en quechua, ello no es trascendente para mantener el quechua vivo, el asunto es que se implemente una	Dos de los entrevistados (3 y 4) respondieron que los funcionarios y servidores sí deberían comunicar sus decisiones en quechua. Otros dos entrevistados indican que sería importante que se comuniquen las decisiones en quechua, pero dentro de una política general. Un entrevistado sostiene que solo algunas

<p>quechua. No sé si se respetará esa ley. En la zona rural donde la lengua materna de los niños es este idioma, los profesores, primeramente, deben explicarles en quechua para desarrollar su intelecto, la creatividad, la imaginación y paulatinamente estar incrementando el español, por la necesidad de que ellos un día tendrán que estudiar en colegios e instituciones superiores, además de las relaciones sociales al emigrar a ciudades urbanas.</p>		<p>¡yachasun runasimita allin kausakuyman chayanapaq! (aprendamos el quechua para buena que tengamos una buena convivencia)</p>			<p>política para que se evite que el quechua muera.</p>	<p>decisión es que deben ser comunicadas a analfabetos quechua hablantes. Solo un entrevistado manifiesta que no es necesario, salvo a solicitud del usuario.</p>
---	--	---	--	--	---	---

Interpretación:

Aunque los entrevistados admiten que la obligatoriedad del quechua para que los funcionarios comuniquen sus decisiones en quechua mejoraría los servicios que la Municipalidad Provincial de Cangallo presta al público, todos están de acuerdo de que esta comunicación

solamente sea de forma verbal, porque están convencidos de que ya no puede haber comunicación escrita en quechua. Además, algunos de ellos manifiestan de que el hecho de que haya comunicación oral en quechua contribuiría a la preservación del idioma de modo que se evite su extinción, porque es bien sabido que las nuevas generaciones hablan bien el español, y se puede constatar que en algunos centros poblados prósperos últimamente a causa de la ganadería se habla español bastante refinado.

4.2 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados con la realización de la presente investigación se puede afirmar que se cumplió con el objetivo principal de analizar la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, Perú.

En base a los resultados obtenidos, estos guardan relación con los estudios elaborados por Hernández (2021), en el que se promueve el equilibrio de la comunicación entre las diferentes culturas que conviven en la nación, resolviendo así los problemas que enfrentan, especialmente en relación con las importantes diferencias de usos y costumbres entre los llamados indígenas y los no indígenas del país y lograr el desarrollo social deseado. Concordando con Ccamba (2021), en el que se propone un plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua con la finalidad de mejorar la atención al público de dicha municipalidad. Proponiéndose a los municipios que capaciten a su personal no solo en el manejo del quechua, sino también en las herramientas que se utilizan actualmente, para que puedan aumentar su conocimiento y brindar orientación a sus residentes.

Asimismo, se pudo comprobar que, en dicha entidad, en la parte documental de toda la estructura administrativa, se utiliza exclusivamente el idioma español en la comunicación organizacional, comprobándose de esta manera la discriminación a nivel escrito, pero no parlante, por parte de las autoridades.

Respecto a la descripción de la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, podría decirse que la comunicación administrativa burocrática del día a día entre los funcionarios municipales es casi exclusivamente en castellano entre secretarios, alcaldes, y concejales, pero en términos de servicio al cliente, la situación varía según la oficina o el departamento. Por un lado, se pudo observar que hay algún personal de servicio que recibe al público en un quechua cotidiano muy correcto y también se pudo apreciar, que el personal de servicio habla bastante bien el quechua, mientras que otros hablan español quechua, y otro grupo de asistentes, que brindan el servicio, luchan por entenderse con algunos comandos del idioma. Este último grupo recibe ayuda de algunos intérpretes espontáneos que pueden ser familiares del usuario. En cuanto a este hallazgo, concuerda con Justo (2018), en cuya investigación se pudo comprobar la diglosia existente entre el español y las lenguas indígenas, donde el primero goza de respeto

y aceptación social y se refiere a comunidades indígenas no hispano hablantes. De esta manera, se conduce principalmente a la discriminación de las lenguas nativas a través del español, especialmente en términos de poder político, social y cultural.

En cuanto a las causas de la discriminación hacia el idioma quechua en la comunicación organizacional en la Municipalidad Provincial de Cangallo, se pudo determinar que, desde la llegada de los españoles, ha sido casi absoluta y probablemente irreversible. Puede que ya no se proporcionen las condiciones para que en el futuro se escriba en quechua documentos legalmente válidos, por el contrario, el uso del quechua se debilita incluso a nivel oral. Hecho que queda demostrado, ya que a nivel municipal no existe normatividad que promueva el uso del idioma quechua de forma oral o escrita para informar al público.

En este sentido coincide con el estudio realizado por Escobar (2022), en el que expone que la situación actual de estos ciudadanos nativos no depende de lo que su legislación tenga en cuenta en la constitución, sino del momento histórico-político que atraviesa el país. Y el nivel de conciencia y participación de estas comunidades en la defensa de sus derechos, ya que menciona que las comunidades indígenas de América Latina deben defender sus derechos apoyando la igualdad de trato, incluyendo el reconocimiento de que su lengua materna es una cultura nacional y su particularidad, así como una parte colectivamente importante de su identidad nacional.

Referente a la descripción de las consecuencias generales de la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, se obtuvo como resultado que en realidad no tiene impacto en la vida administrativa del municipio, ni tiene ninguna consecuencia en las condiciones legales de los usuarios y residentes. Ya que, como es costumbre hace siglos, todos los documentos válidos están en español. Este resultado, no coincide con el trabajo de Erazo, Pataquiva, Ramírez y Rocha (2021) en el que los autores muestran cómo la discriminación hacia colectivo el indígena históricamente desfavorecido no solo aumenta los problemas que se presentan en su calidad de vida, sino que también hace que otros pierdan su identidad sin conocer sus verdaderos orígenes. De igual manera lo expresa Beltrán y Pardo (2019), que muestra cómo la comunicación organizacional externa se ve afectada por el desconocimiento del idioma natal (quechua) originando como consecuencia la discriminación de una parte de la población.

De acuerdo con la interpretación de las percepciones de los ciudadanos quechua

hablantes respecto a la discriminación del idioma, se obtuvo como resultado que los ciudadanos de habla quechua, así como los funcionarios de la ciudad, generalmente creen que el idioma quechua escrito ha sido discriminado hace siglos y se incrementa más por un sistema de escritura con tres vocales que atenta contra la unidad de este idioma quechua variedad chanca promovido por el Ministerio Educación. No se encontró discriminación en el uso hablado quechua, excepto en algunos casos excepcionales en los que algunos usuarios no hispanos pueden haber sido discriminados por algunos miembros de la junta de capacitados que no hablan quechua.

Coincidiendo este hallazgo con la investigación de Almidón y Meléndez (2018), en el que estos autores comprobaron que sí existen barreras lingüísticas en el que el único idioma utilizado era el español que, en lugar de ser un vehículo de socialización e interacción académica, se convirtió en un medio de discriminación y exclusión, por parte de aquellos que no manejaban el idioma natal.

Sin embargo, todos, incluidos funcionarios y ciudadanos, son conscientes de que los quechua hablantes enfrentan discriminación en diversos contextos sociales, no solo lingüístico si no también relacionado con el nivel socioeconómico de la población, la apariencia y la vestimenta; por lo tanto, es importante señalar que coexisten varias etnias, en esta provincia.

4.3 Conclusiones

Según las observaciones hechas, las entrevistas a usuarios y funcionarios, y las múltiples conversaciones indagatorias con pobladores de la provincia en el nivel vivencial y durante los viajes realizados a sus distritos y centro poblados de la provincia de Cangallo, y uno de sus distritos representativos como el distrito de Los Morochucos de Pampa Cangallo, se puede intentar algunas conclusiones directamente relacionadas con los objetivos de la presente investigación, y algunas conclusiones adicionales de carácter antropológico inevitables tras el periodo de convivencia en tal provincia.

Primera: En la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, en la parte documental de toda la estructura administrativa, se utiliza exclusivamente el idioma español. En las comunicaciones cotidianas de carácter burocrático administrativo entre funcionarios del municipio igualmente predomina, casi completamente, el español en el aspecto del idioma hablado. No obstante, en el nivel administrativo, que tiene que ver

cotidianamente con los trabajadores obreros en los distintos proyectos de construcción en curso, los trabajadores de servicios público, como el de limpieza de parques y de los ambientes del municipio, las órdenes y coordinaciones sí se realizan en idioma quechua hablado. La comunicación en quechua escrito solo aparece esporádicamente en algunos pósteres o afiches que publicitan algún evento singular. Se puede concluir que el idioma quechua en su forma escrita está discriminado casi totalmente, pero en su forma oral, cuando se utiliza correctamente, es un gran medio de entendimiento con los trabajadores quechua hablantes, pudiendo afirmarse que en este aspecto específico no hay discriminación.

Segunda: En cuanto a las comunicaciones cotidianas de carácter burocrático administrativo entre funcionarios del municipio ya se adelantó que entre alcalde, regidores y secretarías el idioma hablado es casi exclusivamente el español; no obstante, con relación a la atención del público usuario, la situación es completamente variable de oficina a oficina, o de una sección a la otra. Se puede observar que hay servidores que atienden al público usando un quechua oral fluido muy colorido y bastante correcto en cuanto a su pureza como “runasimi”. Del mismo modo, se pueden observar servidores que hablan el quechua medianamente bien, otros que hablan un quechua castellanizado, algunos otros que hablan “quechuañol” (según lo describe la picardía popular), otro grupo de servidores que prestan servicios haciendo un esfuerzo por entenderse con el poco dominio del idioma que tienen, y finalmente uno que otro que recurre al auxilio de algún traductor espontáneo que puede ser un familiar del usuario.

Tercera: Por lo descrito hasta el momento, se puede concluir que la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo en su aspecto escrito es casi absoluto desde la llegada de los españoles, y que esta discriminación establecida hace siglos muy posiblemente sea irreversible, tal vez ya no se den condiciones para que en futuro se puedan escribir documentos de valor legal en quechua; por el contrario, se irá debilitando el uso del idioma quechua incluso en su nivel de uso oral.

Cuarto: Esta discriminación prácticamente absoluta del idioma quechua en su forma escrita en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo en realidad no tiene ninguna consecuencia en la vida administrativa del municipio, tampoco ninguna

influencia en los asuntos legales de los usuarios y los pobladores. Por costumbre de hace siglos, todo documento válido está en español. Al contrario, que se generen documentos en quechua, a estas alturas de las relaciones de convivencia entre los dos idiomas español y quechua, sí que sería un problema, porque muy pocos bilingües educados saben escribir en quechua, y eso con la dificultad permanente de no saber si se debe escribir con tres vocales como lo establece el Ministerio de Educación, o con cinco vocales como lo indicaría el sentido común.

Quinto: Finalmente, la percepción de los ciudadanos quechua hablantes, como la de los funcionarios ediles en general, es que el quechua en su forma escrita está definitivamente discriminado hace siglos.

La discriminación del quechua en su forma oral no se percibe, a no ser en casos excepcionales, cuando algún funcionario edil no bien educado, que no habla quechua, podría dar algún trato desdeñoso a algún usuario que no pueda expresarse bien en español.

Pero todos, funcionarios y pobladores, son conscientes de que existe discriminación a los quechua hablantes en diversos contextos sociales asociados principalmente con el nivel socioeconómico de los pobladores, y con la apariencia fisonómica y vestimenta de estos; y, además, en otras ciudades, principalmente la capital Lima. Se debe tener muy en cuenta que en la provincia de Cangallo conviven varias etnias, una de las cuales, y la más numerosa, es la de los morochucos, mestizos que aún mantienen rasgos pronunciados de la raza blanca.

4.4 Recomendaciones

En concordancia con las conclusiones alcanzadas luego del periodo de estudio en campo las siguientes recomendaciones surgen de manera natural y coherente con los objetivos:

Primera recomendación:

Se recomienda a los funcionarios de la municipalidad que, en sus planes de gestión en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, se incremente sostenidamente el quechua hablado para la atención al público usuario en sus trámites y gestiones. Como se pudo concluir, es prácticamente imposible el uso del quechua escrito para fines de documentación.

Segunda recomendación:

Es recomendable que los funcionarios de la municipalidad gestionen capacitaciones para el

personal administrativo, tanto nombrado como contratado, en el manejo del idioma quechua a distintos niveles, incluido el avanzado, para que su uso sea más natural, más amplio, y se cumpla con el propósito de su preservación y difusión.

Tercera recomendación:

Se recomienda a los funcionarios del municipio, especialmente al área de Relaciones Públicas, introducir paulatina y sostenidamente el idioma quechua escrito a nivel de documentos publicitarios, aunque ya no para la redacción de documentos de validez legal, como una forma de aliviar la discriminación lingüística instituida hace ya siglos.

Cuarta recomendación:

También sería altamente recomendable que los funcionarios del área de Cultura y Educación de los municipios como el de Cangallo empiecen a hacer peticiones al Ministerio de Educación con el fin de que se normalice la escritura quechua definitivamente, de modo que se pueda superar el trauma de cómo escribir en quechua, por ejemplo, con tres o cinco vocales, entre otros, de tal manera que el idioma quechua sea respetado al nivel de cualquier lengua occidental, con el consiguiente efecto de elevar el amor propio de los quechua hablantes.

Quinta recomendación:

Se recomienda a los próximos investigadores, periodistas y productores de los medios de comunicación, tanto de Cangallo (Ayacucho) como de diferentes departamentos del país, recibir capacitación para que incluyan espacios en lengua originaria como el quechua, así como también en castellano, para contribuir a la mejor coexistencia de ambas lenguas, superando todos los tipos de discriminación, evidentes como velados, de modo que su laboren la comunidad sea lingüísticamente propositiva, como lo sería en un municipio provincia lo distrital en los lugares del Perú donde se habla una lengua nativa original.

4.5 Aporte

La presente investigación contribuye a brindar información, sensibilizar y visibilizar la discriminación del idioma quechua en la Comunicación Organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, y su incidencia en una mejor comprensión de las relaciones entre los funcionarios públicos y usuarios del servicio municipal donde se habla el quechua Chanka, bien, pudo haberse hecho este estudio en otra provincia del sur de otra región donde se habla

otra variedad del idioma quechua, los cuales tienen el mismo denominador común por ser un idioma en recesión frente a una lengua dominante como es el español. En ese sentido, esta investigación busca proporcionar información relevante para la Municipalidad Provincial de Cangallo en la comprensión de los matices de discriminación existentes en la actualidad, reducir las brechas comunicativas en el ámbito administrativo y burocrático entre los funcionarios y usuarios quechua hablantes y plantear alternativas y soluciones para resolver la discriminación.

.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L; Duran, E. y Vilca, M. (2020) La discriminación lingüística en estudiantes de bilingüismo de nativa. *Veritas*,29(2).
<https://revistas.ucsm.edu.pe/ojs/index.php/veritas/article/view/272>>
- Almidon Barreto, W., & Melendez Grijalva, K. M. (2018). *Interferencias lingüísticas del idioma quechua en los estudiantes del 4to y 5to grado de educación secundaria del colegio nacional Augusto Salazar Bondy Ninacaca Pasco 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/510>
- Alvarado, E., Bellido, R, Cruzata-Martínez, A., & Alhuay, J. (2022).. Intercultural competences in primary school teachers under the urban context of Huaraz City, Peru: an ethnographic and educational analysis. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 35(2), 176-193.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09518398.2020.1797209>
- Anonym, (2019). *Unesco advierte que casi la mitad de las lenguas del mundo están en peligro*. [Archivo PDF]. <https://gestion.pe/mundo/unesco-advier-te-mitad-lenguas-mundo-peligro-258533-noticia/>
- Angel, A. (2012). The “Fields” of Organizational Communication Field: Latin American and North American Perspectives. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association.
- Allen, M. W., Gotcher, J. M., & Seibert, J. H. (1993). A decade of organizational communication research: Journal articles 1980–1991. *Annals of the International Communication Association*, 16(1), 252-330.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ª ed). Episteme.
- Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana- AIDSESEP (2017). *Misión,2017*.
<http://www.aidesep.org.pe/>
- Banco Mundial & Casma, J. C. (2014, 16 abril). Discriminados por hablar su idioma natal. bancomundial.org. Recuperado 16 de octubre de 2022,
 de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2014/04/16/discriminados-por-hablar-su-idioma-natal-peru>
 quechua#:~:text=Por%20ejemplo%2C%20del%20total%20de,al%20rechazo%20o%20la%20burla.
- Base de datos de Pueblos Indígenas u Originarios. (2018). Quechua. bdpi.cultura.gob.pe.
 Recuperado 16 de octubre de 2022, de <https://bdpi.cultura.gob.pe/lenguas/quechua>.
- Beltrán Gaos, M. (2004, enero). Tolerancia y derechos humanos. scielo.org.mx.
 Recuperado 15 de octubre de 2022, de
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422004000100012

- Beltrán, M., & Pardo, E. (2019). *Las barreras de comunicación entre el paciente y el personal asistencial del hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de Supe en el año 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3048>
- Benites, J. J. (2022). La discriminación en el Perú.
- Blácido, R. (2016). *La situación del quechua en el Perú y su inclusión en el sistema educativo*. [Tesis, Universidad de Lima].
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/4743>
- Bon, et al. (2017) *La comunicación organizacional externa, como elemento del perfeccionamiento empresarial*. [Archivo PDF].
https://www.academia.edu/16383094/Monografia_La_comunicacion_organizacional_externa_como_elemento_del_perfeccionamiento_empresa#:~:text=Se%20pudo%20considerar%20a%20la,mayor%20eficacia%20en%20su%20gesti%C3%B3n
- Brañez. (2019). *Unos sobre otros: La discriminación lingüística en el Perú*.
<https://www.enfoquederecho.com/2020/06/01/unos-sobre-otros-la-discriminacion-linguistica-en-el-peru/>
- Bouzon, A. (2011). Las investigaciones en comunicación de las organizaciones: orígenes y fundamentos. *Organicom*, 8(14), 13-28.
- Cabanes, I. Goyas, L y Zambrano, S. (2018). Violencia contra la mujer y regulación jurídica del femicidio en Ecuador. *DÍKÊ. Revista de Investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica*, 12(23), 129- 150.
<http://www.apps.buap.mx/ojs3/index.php/dike/article/view/634>
- Cárdenas, J. (2020). Problemas intergeneracionales en la continuidad del quechua. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (Cusco)*, (12), 39-60.
<http://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/RFDCP/article/view/645Casma>,
- J. (2014). *Discriminados por hablar su idioma natal*.
https://elpais.com/internacional/2014/04/16/actualidad/1397683862_926411.html
- Ccama Zenteno, C. A. (2021). *Plan de adaptación de los instrumentos de Gestión Municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad provincial de Cotabambas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73066>
- Charles, De, Wolff, Drenth, P.J.D., & HENK, T. (Eds.). (1998). *A Handbook of Work and Organizational Psychology: Volume 4: Organizational Psychology* (1st ed.). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203765449>
- Chavarro, J. A. P. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista internacional de relaciones públicas*, 5(10), 25-46.

- Chirapaq (2017): *¿Es útil ser indígena? Identidad, censos y políticas públicas*. Lima: CHIRAPAQ. [Archivo PDF]. <http://chirapaq.org.pe/es/es-util-ser-indigena>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2012, abril). *La discriminación y el derecho a la no discriminación*. inmujeres.gob.mx. Recuperado 15 de octubre de 2022, de http://familiasysexualidades.inmujeres.gob.mx/pdf/2_Cartilla_Discriminacion.pdf
- Contreras, O. & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
- Erazo, et al. (2021). *La importancia de conservar las lenguas nativas en Colombia*. [Tesis, Universidad EAN]. <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10830>
- Erazo, R (2016), *Proyecto de investigación*. (libro, Academia Internacional de Doctores. Academia de Magísteres y Doctores del Perú UNMSM)
- Escobar, L. C. G. (2022). Reconocimientos proteccionistas de la población afrodescendiente e indígena en las constituciones políticas de países latinoamericanos. *Revista de ciencias sociales*, 28(2), 86-98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8378003>
- Escobar, A. (1968). Problemática de las lenguas nacionales. *Letras (Lima)*, 40(80-81), 1-11.
- Huamán, M. A. Z. Breve evolución histórica de la discriminación lingüística en el Perú. *Lengua y Sociedad*, 19(1), 21-28.
- Flick, U (2015). *El diseño de investigación cualitativa*. Morata.
- Gavilánes, I. (2018). *Discriminación en el proceso de selección y el perfil profesional de nuevos colaboradores, en el sector cooperativo indígena del Ecuador, por inobservancia de ciertos principios constitucionales, caso de estudio cooperativa "Mushu Runa"*. [Tesis, Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2630>
- Godhaber, G. (1989). *Comunicación Organizacional*. México: Diana.
- Gómez, S. (2018). *Vulneración Del Derecho A La Identidad Como Medio Discriminatorio Del Quechua Hablante De La Población Nativa Del Barrio Wayku-Lamas en el año 2015*. [Tesis, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30816>
- Gómez, S. (2018). *Vulneración Del Derecho A La Identidad Como Medio Discriminatorio Del Quechua Hablante De La Población Nativa Del Barrio Wayku- Lamas; En El Año 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30816>
- Henao, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON: Gestión-Organización-Negocios*, 7(1)9-25 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7828548>
- Herrán Gascón, A. D. L., & Rodríguez Blanco, Y. L. (2017). Indicadores de supervivencia y muerte de culturas y lenguas indígenas originarias en contextos hispanohablantes excluyentes: la enseñanza

como clave. Revista iberoamericana de educación.

- Hernández, E. (2017). *La discriminación lingüística de los hispanohablantes en Estados Unidos*. [Archivo PDF]. https://www.researchgate.net/profile/Estela-Calero-Hernandez/publication/317042432_La_discriminacion_linguistica_de_los_hispanohablantes_en_Estados_Unidos/links/5922b788458515e3d4078574/La_discriminacion-lingueistica-de-los-hispanohablantes-en-Estados-Unidos.pdf
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Hernández, M (2021). Comunicación intercultural para el desarrollo social. *Sintaxis*, (6), 138-162. <https://doi.org/10.36105/stx.2021n6.06>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.
- Herrán Gascón, A. D. L., & Rodríguez Blanco, Y. L. (2017). Indicadores de supervivencia y muerte de culturas y lenguas indígenas originarias en contextos hispanohablantes excluyentes: la enseñanza como clave. Revista iberoamericana de educación
- Huamán, M (2020). Breve evolución histórica de la discriminación lingüística en el Perú. *Lengua y Sociedad*, 19(1), 21-28. <http://revista.letras.unmsm.edu.pe/index.php/ls/article/view/1979>
- Huamán, M (2020). *Discriminación lingüística en un colegio particular del distrito de los Olivos, provincia de Lima*. [Tesis Doctoral, Universidad Católica del Perú]. <https://www.proquest.com/openview/714f9687a5bf6d1748fd2e0604d1f159/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) *¿Qué es la Identificación Étnica y Cuál es su Importancia?* [Archivo PDF]. <http://www.censos2017.pe/autoidentificacion/>>.
- Justo, M. (2018). *Lengua y poder político en el Gobierno Regional de Puno: 2007-2010*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Del Altiplano De Puno]. <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/13479>
- Leiva, E. (2021). *La identidad quechua y su relación con el aprendizaje socio-cultural de los niños del 4TO grado de la I.E 20334 "Generalísimo Don José De San Martín-Huaura"*. [Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4759>
- legalaidatwork.org. (2022). Discriminación por Idioma. Recuperado 16 de octubre de 2022, de <https://legalaidatwork.org/factsheet/language-discrimination/?lang=es>
- legalaidatwork.org. (2022). Discriminación por Idioma. Recuperado 16 de octubre de 2022, de <https://legalaidatwork.org/factsheet/language-discrimination/?lang=es>
- Limerick, N. (2022). ¿Pueden utilizarse las instituciones estatales para reivindicar los idiomas indígenas? Políticas de educación intercultural bilingüe en Ecuador. *Runa*, 43(1), 37-55. <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851->

- 96282022000100037&script=sci_abstract&tlng=en
- Melgarejo, N., & Camacho, L. (2018). *Implementation of a web platform for the preservation of american native languages*. In *2018 IEEE XXV International Conference on Electronics, Electrical Engineering and Computing*. [Archivo PDF]. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8526430/>
- Mescoco, et al. (2020). La discriminación lingüística en estudiantes de bilingüismo de nativa. *Veritas*, 21(2), 15-20. <https://revistas.ucsm.edu.pe/ojs/index.php/veritas/article/view/272>
- Ministerio de Educación, (2013). *Documento Nacional de Lenguas Originarias(DNLO)*. Lima: Ministerio de Educación. Archivo PDF]. <https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/documento-nacional-de-lenguas-originarias-del-peru>.
- Molina, C. (2021). *Uso del quechua a nivel de expresión oral en la nueva gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi–2021*. [Tesis, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76549>
- Mumby, L. (2014). Introduction: Advancing Theory and Research in Organizational Communication. En L. Putnam, & D. Mumby, *The SAGE Handbook of Organizational Communication. Advances in Theory, Research, and Methods* (págs. 1-18). California: Sage.
- Nisonger, T. E. (2000). Use of Journal Citation Reports for serials management in research libraries: An investigation of the effect of self-citation on journal rankings in library and information science and genetics.
- ONU (1948). *Declaración Universal de los derechos Humanos*. [Archivo PDF]. https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Ordoñez (2018). Discriminación, pobreza y vulnerabilidad: los entresijos de la desigualdad social en México. *Región y Sociedad* (20), 71. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252018000100011.
- Pacheco, K. (2012). Racismos, Discriminación y Exclusión en el Cusco: Tareas pendientes, retos urgentes. Centro Guamán Poma de Ayala. *Revista de literatura hispánica*, 89(22).
- Paz, M & Galindo, G. (2018). *Importancia del idioma quechua y la relevancia del aprendizaje del idioma español en los estudiantes de las instituciones educativas del distrito de Chuschi, provincia Cangallo, región Ayacucho*. [Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3041>
- Peiró, R. (2021, 8 abril). Comunicación. *economipedia.com*. Recuperado 16 de octubre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html> [https://digitalcommons.providence.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2972&conte](https://digitalcommons.providence.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2972&context=)
- Robles, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y palabra*, (100), 778-795.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6469935>
- Velázquez, et al. (2020). Estrategia de Comunicación Organizacional para escuelas de la Educación Primaria. *Didascalía: didáctica y educación*, 11(4), 110-134.
<http://200.14.53.93/index.php/didascalía/article/view/1061/1056>
- Peiró, R. (2021, 8 abril). Comunicación. economipedia.com. Recuperado 16 de octubre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didáctica y Educación*.
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/635>
- Porras, R. (1963). Fuentes históricas peruanas. Lima: Instituto Raúl Porras Barrenechea.
- Portocarrero, G. (1992): Discriminación Social en el Perú de hoy. En Nelson Manrique, 500 años después... ¿el fin de la historia? Lima: Escuela para el desarrollo.
- Quibano Téllez, D. (2020). *Comunicación organizacional: una mirada al papel de la comunicación en procesos de inclusión laboral a minorías indígenas*. [Trabajo de Grado, Universidad Javeriana Bogotá].
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/54746>
- Ramírez o, R (2016) Proyecto de Investigación como se hace una tesis.
- Real Academia Española (19 de abril 2022). *Definición de Habla*
<https://dle.rae.es/habla>
- Real Academia Española (19 de abril 2022). *Definición de Identidad*.
<https://dle.rae.es/identidad>.
- Restrepo, E. (2016). *Racismo y Discriminación*. [Archivo PDF].
https://www.researchgate.net/publication/265978894_Racismo_y_discriminacion
- Reyes, D. (2009). *Teorías de la comunicación organizacional*. organicom.weebly.com.
Recuperado 16 de octubre de 2022, de <https://organicom.weebly.com/teoriacuteas-de-la-comunicacioacuten-organizacional.html>
- Rodríguez, J. (2004). *¿Qué es la discriminación y cómo combatirla?*
[Archivo PDF]. <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/950>
- Saladrigas Medina, Hilda (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 60. La Laguna (Tenerife). Recuperado el 15 de octubre de 2022, de
<http://www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.htm>
- Sillocca, A. (2020). El ejercicio de los derechos lingüísticos de los pueblos indígenas originarios en el Perú. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (Cusco)*, (12), 75-96.
<https://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/RFDPCP/article/view/647>
- Socials, G & Acoge, M. (2008). *Glosario de términos de integración de inmigrantes*.

- [Archivo PDF].
[https://conocimientoabierto.carm.es/jspui/bitstream/20.500.11914/1323/1/Glosario %20de%20t%C3%A9rminos%20de%20integraci%C3%B3n%20de%20inmigrantes.pdf](https://conocimientoabierto.carm.es/jspui/bitstream/20.500.11914/1323/1/Glosario%20de%20t%C3%A9rminos%20de%20integraci%C3%B3n%20de%20inmigrantes.pdf)
- Soto, C (1976): Diccionario quechua Ayacucho-Chanca [- Castellano y viceversa].
 Ministerio de educación del Perú.
- Soto, C. (1976): Gramática Quechua Ayacucho-Chanca, Ministerio de Educación del Perú.
- Springerová, P., & Picková, Z. (2018). Aspects Determining the Auto-Identification of Native Communities in Contemporary Peru. *Ethnologia Actualis*, 18(1), 68-92.
https://www.researchgate.net/profile/Zdenka-Pickova-2/publication/330497982_Aspects_Determining_the_Auto-identification_of_Native_Communities_in_Contemporary_Peru/links/5c43102aa6fdccd6b5b915b7/Aspects-Determining-the-Auto-identification-of-Native-Communities-in-Contemporary-Peru.pdf
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Limusa
- Thorp, R y Paredes, M (2011): *La Etnicidad y la Persistencia de la Desigualdad*.
 Lima: Instituto de Estudios Peruanos. [Archivo PDF].
<https://www.repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/602/estudiosobredesigualdad3.pdf?sequence=2>
- Titone, R. (1976). *Bilingüismo y educación*. Fontanela.
- Torero, A. (1964). 'Los dialectos quechuas.' En: *Anales Científicos de la Universidad Nacional Agraria. La Molina (Lima)*, 2.4: 446-478.
- UNESCO (2003). *Vitalidad y peligro de desaparición de las lenguas. Documento adoptado por la Reunión Internacional de Expertos sobre el programa de la UNESCO "Salvaguardia de las Lenguas en Peligro" París*. [Archivo PDF].
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000183699_spa
- Vásquez, L. & Camarena, A. (2020). Menoscabo Del Idioma Quechua En Los Millennials. *In Crescendo*, 10(4). 571-59.
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2206/155> 6
- Weis, E (2017). Hermenéutica y descripción densa versus teoría fundamentada *Revista Mexicana de Investigación Educativa*

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Categorías	Subcategorías	Fundamentos científicos	Metodología
<p>Problema General: ¿Cómo se presenta la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional externa de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, Perú?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es la comunicación organizacional externa de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho?</p> <p>¿Cuáles son las causas de la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional externa de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho?</p>	<p>Objetivo general Analizar la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho, Perú.</p> <p>Objetivos específicos: Describir la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho.</p> <p>Describir las causas de la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo, región Ayacucho.</p>	<p>Discriminación del Idioma Quechua</p> <p>Comunicación Organizacional</p>	<p>Causas de la discriminación del idioma quechua</p> <p>Consecuencias de la discriminación del idioma quechua</p> <p>Comunicación Organizacional Interna</p> <p>Comunicación Organizacional Externa</p>	<p>Discriminación del quechua: De acuerdo Vásquez & Camarena (2020), la discriminación hacia el idioma quechua tiene sus cimientos por ser un idioma nativo de la Sierra peruana, la cual es considerada por los pobladores de la capital como una zona inferior en los aspectos económicos, sociales y raciales. Razón por la cual, a lo largo de los años se ha relacionado el quechua como sinónimo de ruralidad y carencias, por tanto, es menospreciado en consideración a otras lenguas.</p> <p>La Declaración de Derechos Humanos Universales, acota en su artículo 2, que los seres humanos tienen derecho a no ser discriminados por su lengua, “Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición” (p. 2).</p> <p>Comunicación organizacional: Dentro de las distintas teorías, se encuentran las mencionadas por Reyes Rangel, D. (2009): *Teoría Clásica: consiste en que las</p>	<p>Nivel: Descriptivo Diseño: Fenomenológico hermenéutico Enfoque: Cualitativo</p> <p>Técnicas: * Entrevista</p> <p>Instrumentos: * Guía de entrevista dirigida al personal que labora en la municipalidad.</p> <p>* Guía de entrevista dirigida al usuario quechua hablante de la Municipalidad.</p>

<p>¿Qué consecuencias genera la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional externa de la Municipalidad provincial de Cangallo, región Ayacucho?</p>	<p>Describir las consecuencias genera la discriminación del idioma quechua en la comunicación organizacional de la Municipalidad Provincial de Cangallo.</p>			<p>empresas deberían tener una división del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> *Teoría humanista: cuenta con una visión de preocupación por la naturaleza humana *Teoría de sistemas: surgió con los trabajos del alemán Ludwig Von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. *Teoría contingente: se dio a finales de la década de los 50s y principios de los 60s. Se caracterizó por tener un sistema abierto, comunicación interna y externa, analizar el impacto del contexto, adaptarse al contexto y por tener procesos de producción. 	
--	--	--	--	---	--

ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUIA DE ENTREVISTA No A

(a) : Informantes clave: Funcionarios de la Municipalidad de Cangallo.

PREGUNTAS

1	¿En las comunicaciones internas o con la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? ¿Por qué?
2	¿Conoce usted si existe en la Municipalidad Provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?
3	¿Ha recibido Ud. entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?
4	¿Considera Ud. que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la Municipalidad Provincial de Cangallo brinda a la población?
5	¿Considera Ud. que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?
6	¿Considera Ud. que establecer obligatoriedad del uso del idioma quechua para comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Cangallo?

GUIA DE ENTREVISTA No B

(a): Informantes clave: Usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo

PREGUNTAS

1	¿Conoce Ud. si los trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?
2	¿Considera Ud. que los funcionarios y servidores están capacitadas en el uso del idioma quechua, para orientarlo en los trámites y gestiones ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?
3	¿Qué consecuencias le genera a nivel personal y social que autoridades de Municipalidad Provincial de Cangallo no les comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?
4	¿Considera Ud. que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de Municipalidad Provincial de Cangallo lo están discriminando?
5	¿Por qué cree Ud. que los funcionarios y servidores de Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?
6	¿Considera Ud. que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

ANEXOS
TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

A.- ENTREVISTA A FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD

PRIMER ENTREVISTADO

1.- ¿En las comunicaciones internas o en la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? En caso negativo, ¿por qué razón?

Lamentablemente, no. Porque no conocemos las normas oficiales que nos persuadan o nos obliguen a dicha práctica. Y aún si las conociéramos, el quechua es una lengua oral y traducir el mismo al español dificultaría la gestión institucional y la comunicación con otras entidades del Estado y la civilidad. Pero la dificultad se acentuaría si constatamos que no siempre los usuarios de los servicios que presta la institución edil hablan el quechua, o se niegan a hacerlo por el prejuicio social que representa de que él es un indicador de nivel social bajo o de origen campesino; prejuicio colonial que todavía tiene vigencia en todo el Perú y no solamente en Cangallo. Esto contrasta, por ejemplo, con el guaraní, cuyos hablantes –los paraguayos- sienten orgullo por su lengua nacional, como herramienta alternativa de igual peso que el español para la comunicación doméstica, pero que, para la comunicación oficial, el segundo tiene siempre supremacía. Y pensar que tanto en Perú y Paraguay, las lenguas nativas aludidas son reconocidas como lenguas oficiales de la nación.

2.- ¿Conoce usted si existe en la Municipalidad Provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

Definitivamente, que yo sepa, no existe ninguna directiva ni norma legal que los obligue.

3.- ¿Ha recibido Ud. entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

No hemos recibido capacitación expresa, pero la comunicación doméstica haciendo uso de las lenguas quechua y española combinadas es normal. Si bien es cierto que el

quechuañol no es oficial, en la práctica, es la lengua mixta predominante tanto en la comunicación entre los funcionarios y los obreros, por ejemplo, o entre muchos empleados con sus pares.

4.- ¿Considera Ud. que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la Municipalidad Provincial de Cangallo brinda a la población?

Es evidente que el uso oral bilingüe sería beneficioso en la medida de que siendo ambas lenguas oficiales debía ser también dominadas en igual forma por toda la población. Y ello no es así. La supremacía social de la lengua española ha devenido en una desventaja para las poblaciones cuya lengua materna es el quechua o runasimi. Por otra parte, la denominada educación intercultural bilingüe no ha mostrado hasta ahora las presuntas bondades que los técnicos han predicado.

5.- ¿Considera Ud. que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?

Evidentemente, si una lengua tiene predominio o supremacía sobre la otra, los que hablan solamente la lengua socialmente discriminada adquieren también dicha calidad. Sin embargo, no solamente el uso de la lengua minusvalente genera discriminación, sino también su correlato racial y su ubicación en la franja de base de la pirámide social.

6.- ¿Considera Ud. que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad de Cangallo?

Si los usuarios de los servicios municipales fuesen solamente monolingües y analfabetos, las ventajas serían indiscutibles; pero como Cangallo tiene población mestiza y bilingüe, y también población alfabeto y que solamente habla el español, la obligatoriedad del habla quechua generaría también discriminación respecto a sus hablantes. La solución a estos problemas consistiría a nuestro juicio en premiar con alguna clase de ventaja a los que hablan el quechua correctamente sin necesidad de apelar a normas que impliquen obligatoriedad del uso de una lengua, por razones contempladas en el espíritu de la Constitución Política del Perú. Un premio sería, por ejemplo, que los estudiantes que hayan concluido los estudios secundarios y desean seguir estudios superiores, tengan un abono en su puntaje de ingreso.

SEGUNDO ENTREVISTADO

1.- ¿En las comunicaciones internas o en la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? En caso negativo, ¿por qué razón?

Al menos los últimos 3 alcaldes de la municipalidad han sido quechua hablantes nativos con el español como segunda lengua. Por necesidad de las circunstancias locales han hablado y hablan en quechua, pero no lo promueven, más bien tratan de expresarse bien en castellano al menos en contextos o ceremonias oficiales. La razón creo es que consideran que para asuntos sociales municipales tienen sobreentendido que el español está definitivamente establecido.

2.- ¿Conoce usted si existe en la Municipalidad Provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

Tal vez existe alguna norma del Gobierno respecto al uso de los idiomas originarios o quechua de tantas que se publican a diario en *El Peruano*, pero nadie sabe de la existencia de una norma a nivel de gobierno local.

3.- ¿Ha recibido Ud. entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la municipalidad provincial de Cangallo?

Yo hablo el quechua como idioma nativo, muy rara vez he escrito en quechua unas cuantas palabras. Nunca he recibido capacitación para usar el quechua. Cuando ayudo en trámites y gestiones uso el quechua a mi criterio, según la necesidad, siempre mezclando con el español.

4.- ¿Considera Ud. que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la municipalidad provincial de Cangallo brinda a la población?

En el subconsciente del campesino adulto pobre que es el que más habla quechua, definitivamente todo documento válido tiene que estar redactado en español, por ejemplo, los testamentos de las herencias. Hacer trámites y comunicaciones verbales en quechua si incide positivamente en los servicios a la población.

5.- ¿Considera Ud. que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?

Que todo el sistema administrativo municipal esté construido sobre la base del idioma español constituye discriminación, Discriminación socialmente constituida y sobrellevada por todos, aunque muchos no lo perciben de ese modo.

6.- ¿Considera Ud. que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la municipalidad de Cangallo?

Establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local en el nivel hablado definitivamente sí mejoraría la calidad de los servicios públicos. Pero insisto, creo que ya nada se puede hacer para establecer comunicación escrita en quechua.

TERCER ENTREVISTADO

1.- ¿En las comunicaciones internas o en la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? En caso negativo, ¿por qué razón?

La municipalidad no promueve el uso del quechua, pero muchos funcionarios de origen campesino suelen comunicarse en quechua incluso dentro de las propias oficinas. La municipalidad no promueve el uso del quechua porque nunca a nadie se le ha ocurrido esa idea. Hay activistas folklóricos que si promueven el uso de quechua en canciones en los carnavales.

2.- ¿Conoce usted si existe en la municipalidad provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

Solo a manera de comentario algunas autoridades dicen que el quechua es también idioma oficial del Perú, pero desconozco si existe alguna directiva que ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones. La costumbre es hablar en quechua si puedes o cuando puedes, pero la redacción es estrictamente en castellano.

3.- ¿Ha recibido Ud. entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la municipalidad provincial de Cangallo?

Nunca he recibido entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante, pero yo hablo un poco de quechua, aunque mis padres no querían que aprenda este idioma cuando era niño. Un poco que quechuañol me es de utilidad para mi trabajo.

4.- ¿Considera Ud. que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la municipalidad provincial de Cangallo brinda a la población?

Parece que no utilizar el quechua en los trámites y comunicados no tiene incidencia en los servicios que la municipalidad, excepto en la comunicación de algún trámite que hacen unos pocos analfabetos, mujeres ancianas en particular.

5.- ¿Considera Ud. que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?

De hecho, que es discriminación, pero para el segmento más vulnerable que ya he mencionado.

6.- ¿Considera Ud. que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la municipalidad de Cangallo?

Mejor sería que se prohíba la contrata de personal que no hable quechua. De manera natural mejorarían los servicios públicos.

CUARTO ENTREVISTADO

1.- ¿En las comunicaciones internas o en la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? En caso negativo, ¿por qué razón?

No, no la usamos, ni en las comunicaciones internas, ni en el interactuar con la población de Cangallo. Específicamente me parece que no lo hacemos porque la única herramienta que está a nuestra mano, es decir, los sistemas de cómputo, el software, la Computadoras, Celulares, Archivos y todos los demás instrumentos se encuentran en el idioma español. Sin embargo, cuando llegan personas mayores hablando quechua le brindamos atención en

quechua, porque todos lo sabemos, pero no es algo institucional, no es algo que así este definido. Además, es una realidad que cada vez se habla menos el quechua. En resumen, sería difícil promover el uso de una Lengua que cada vez se utiliza menos, en todo caso, debería institucionalizarse como Política de Estado su uso, difusión, promoción, enseñanza, aprendizaje, etc., ya que hacerlo aisladamente sería improductivo o casi imperceptible.

2.- ¿Conoce usted si existe en la Municipalidad Provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

Hasta donde conozco, nunca he escuchado o visto alguna directiva, ni norma legal que promueva el uso del idioma quechua, menos en los trámites que se hacen, además sería imposible hacerlo, ya que como le he explicado todos los sistemas informáticos están en español, entonces, es una ilusión creer, pensar o pedir lo que usted me dice. No se puede hacer Ningún trámite en quechua porque no existe el soporte material para hacerlo.

3.- ¿Ha recibido usted entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

No hemos recibido capacitación en ese sentido y tampoco es posible hacerlo, porque no hay ningún trámite que se realice en quechua, por tanto, no es necesario ninguna capacitación en ese sentido, las dudas e incomprensiones de la población lo aclaramos explicándole directamente en español o en quechua a las personas que aún se comunican en quechua.

4.- ¿Considera usted que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la Municipalidad Provincial de Cangallo brinda a la población?

Sería lo óptimo realizar comunicados y trámites en quechua, pero como le repito no hay el soporte técnico para realizarlo, pero particularmente pienso que se debe promover el uso del quechua o en todo caso revalorarlo y no permitir que se extinga, pero ello responde más a una política de Estado y no a la buena fe de una Municipalidad Provincial.

5.- ¿Considera usted que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?

Pienso que no es discriminación, sino que es simplemente la fuerza de la costumbre y la ausencia de políticas públicas encaminadas a preservar, rescatar, difundir, enseñar el quechua y otros idiomas nativos nos ha puesto en esta condición de lenta agonía del quechua. Discriminación sería, si se nos prohibiera hablar el quechua y eso no ocurre. Por tanto, no hay ningún trámite que se realice con el idioma quechua para poder usarlo en la administración pública, esa es la razón fundamental de la ausencia del quechua en los trámites burocráticos del Municipio de Cangallo y de todos los demás.

6.- ¿Considera usted que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la municipalidad de Cangallo?

No, considero que las obligaciones nunca serán la media apropiada para educar a las personas, es un recurso transitorio tal vez, pero el asunto es hacer entender que el quechua es parte de la conciencia del Perú y que no se puede dejar atrás. Y tampoco mejoraría la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad de Cangallo, el asunto es mayor, es más nacional. Es de necesidad nacional hacer que el quechua no se pierda. Tenga presente que la población que rodea a Cangallo hace más de 40 años era casi exclusivamente quechua-hablante, pero, ahora todo ello ha cambiado. En tal sentido pienso que lo que debe buscarse es no perder el idioma quechua y para eso se necesitan políticas públicas concretas.

QUINTO ENTREVISTADO

1.- ¿En las comunicaciones internas o en la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? En caso negativo, ¿por qué razón?

No se promueve de manera explícita, pero si se usa el quechua de manera natural, el propio actual alcalde Sr. Daniel Roca conversa, hasta da ordenes en runasimi, y a nivel social local ya no existen, me parece, temores o vergüenzas respecto a su uso, pero todo a nivel oral o verbal. La comunicación escrita es otra cosa, parece que nadie se ha comunicado en quechua escrito hace siglos, creo que incluso el mismo Guamán Poma de Ayala escribía muy poquito en quechua. Ni siquiera se respeta el decreto del MINEDU de cómo escribir en quechua. Primero tendría que haber un acuerdo entre Perú, Bolivia y Ecuador al menos, para que empiece la comunicación en quechua.

2.- ¿Conoce usted si existe en la Municipalidad Provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

Es posible que existan directivas del gobierno para escribir en quechua (quizá en Bolivia), pero a nivel local no hay ninguna directiva, y no lo habrá, a no ser que algún activista, de esos que sueñan con recuperar un quechua puro, lo soliciten e insistan. No me causaría gracia ver documentos escritos en quechuañol (quechua mezclado con español).

3.- ¿Ha recibido usted entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Cuando estudié en Huamanga y luego en Lima, casi olvide el uso del quechua, pero trabajando en Cangallo me he esforzado por aprender de nuevo el quechua, yo me auto capacito y me divierto leyendo cuentos en quechua, más fácil en internet. Nunca he visto capacitación institucional.

4.- ¿Considera usted que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la Municipalidad Provincial de Cangallo brinda a la población?

En cuanto a trámites y comunicados el dominio del castellano es total, no creo que se pueda cambiar la situación. Incluso el software “Word” no reconoce palabras en quechua de modo que pienso que incide negativamente fomentando la extinción del idioma quechua.

5.- ¿Considera usted que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?

Creo que dentro del pueblo no hay discriminación, sino comprensión. He visto que algunos funcionarios del municipio se sienten discriminados por los visitantes que vienen en misión oficial, o también periodistas de la capital.

6.- ¿Considera usted que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la municipalidad de Cangallo?

Solamente la obligatoriedad moral de que todo funcionario debe hablar quechua, y así mejorarían los servicios y la interacción con las comunidades campesinas.

- SEXTO ENTREVISTADO

- **1.- ¿En las comunicaciones internas o en la población local la Municipalidad Provincial de Cangallo promueve el uso del idioma quechua? En caso negativo, ¿por qué razón?**

La Municipalidad Provincial de Cangallo no promueve el uso del idioma quechua seguramente por hábito o desconocimiento de algunos lineamientos de Ministerio de Cultura, los que si promueven su uso son algunos profesores del magisterio por aquello de la EBI, Educación Bilingüe Intercultural, por eso los profesores estudian cursos de quechua y dan exámenes para que puedan trabajar o ingresar a la carrera docente.

Hasta este momento en que usted me hace la pregunta a nadie en el municipio se le ha ocurrido la idea de promover el idioma quechua. Allí la mayoría son bilingües y hablamos quechua o castellano según la ocasión.

2.- ¿Conoce usted si existe en la municipalidad provincial de Cangallo alguna directiva o norma que promueva u ordene el empleo del idioma quechua en los trámites y gestiones que debe realizar la población local?

No existe ninguna directiva ni norma legal para trámites y gestiones en quechua, si es que hubiera todos lo ignorarían, funcionarios y usuarios. No creo que ningún documento redactado en quechua tendría valor legal. El idioma quechua en el Perú ya está discriminado por costumbre de siglos. Hace un tiempo los congresistas se enojaron cuando Guido Bellido habló en quechua en el hemiciclo parlamentario.

3.- ¿Ha recibido Ud. entrenamiento o capacitación para orientar a la población quechua hablante en los trámites y gestiones que realiza ante la municipalidad provincial de Cangallo?

Ni yo ni nadie ha recibido capacitación en idioma quechua, cada uno trata de hablar bien el runasimi por interés propio. Algunos como el señor alcalde hablan muy bien el quechua porque son de origen campesino. Algunas secretarias hablan un poquito de quechua castellanizado, o mejor dicho pronunciado como castellano. Que los funcionarios hablen quechua si ayuda a que algunos campesinos humildes adulto-mayores hagan sus trámites.

4.- ¿Considera Ud. que no emplear el quechua en los trámites y comunicados incide de forma positiva o negativa en los servicios que la municipalidad provincial de Cangallo brinda a la población?

No emplear el quechua en los trámites y comunicados no incide de forma negativa ni positiva en los servicios que presta la municipalidad. Pero debe quedar claro que las explicaciones, indicaciones, etc. se hacen de manera verbal en castellano, quechua, quechua castellanizado o mezclado. Se dan muy pocos comunicados en quechua que se leen por altoparlantes o en las emisoras de radio, nunca se publican comunicados escritos en forma de documentos en quechua.

5.- ¿Considera Ud. que no emplear el idioma quechua para responder los trámites y gestiones municipales que efectúa la población local, constituye discriminación?

Actualmente en Cangallo no se percibe discriminación por hablar quechua, a no ser en algunas circunstancias sociales como ceremonias en salas o estrados con invitados foráneos o del gobierno. Creo que la discriminación se da en otros contextos como el ingreso de los jóvenes a las discotecas de las grandes ciudades, por su manera de hablar, o por su aspecto andino o cobrizo.

6.- ¿Considera Ud. que establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua para la comunicación con la población local mejoraría la calidad de los servicios públicos que brinda la municipalidad de Cangallo?

Así como actualmente ocurre en el magisterio en el área de EBI (Educación intercultural bilingüe), el ingreso al trabajo en la administración municipal debe establecer la obligatoriedad del uso del idioma quechua en la atención a los quechua hablantes. En el caso de los proyectos especiales de construcción (puentes, represas, etc.) donde algunos ingenieros especialistas hablan castellano o inglés, se debe poner obligatoriamente un traductor que continuamente ponga al tanto de los trabajadores las ideas importantes del trabajo, así como también las sugerencias para los especialistas que tal vez desconocen algunos secretos de la cultura andina. De este modo mejoraría la calidad de los servicios que brinda la municipalidad.

B.- ENTREVISTA AL PÚBLICO USUARIO.

PRIMER ENTREVISTADO:

1.- ¿Conoce Ud. si los trámites y gestiones en la municipalidad provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?

Mi nombre es Jorge Máximo Sáez Mayorga, he trabajado en casi todos los distritos de esta provincia y por las relaciones sociales que he tenido en todos los pueblos, en ninguno de ellos he visto que se haya tramitado por escrito en el idioma quechua; aún más, en la Municipalidad Provincial de Cangallo no se da ese caso. No existen trámites ni gestiones en quechua, porque supongo, la mayoría de las personas comprenden tanto en el español como en el quechua. Lo que permanentemente veo, es que cuando una persona anciana de zona rural viene a realizar sus trámites o gestiones y el empleado se da cuenta de que tiene dificultad de comprender con mayor claridad en el español, entonces le hace comprender en quechua. Eso pasa permanentemente. La mayoría de los empleados de esta municipalidad domina el quechua oralmente, o sea son bilingües, pero les pudiera ser difícil escribir en quechua.

2.- ¿Considera Ud. que los funcionarios y servidores están capacitados en el uso del idioma quechua para orientarlo en los trámites y gestiones ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Ellas y ellos, por ser la mayoría de esta zona ayacuchana, saben el quechua y el español, debido a que el quechua está castellanizado; pero el quechua lo saben oralmente, muy pocos saben escribirlo, es muy difícil por ser cada vez más larga la palabra. Parece que no es necesario capacitarlos en el aprendizaje de la escritura quechua, porque me imagino tramitando en quechua. A los usuarios nos sería más difícil estar leyendo en el quechua. Yo practico la lectura y escritura en quechua y me doy cuenta de que es muy difícil. Cuando un usuario, especialmente anciano de zona rural hace trámites o gestiones y es analfabeto, recurre a otra persona, que es generalmente empleado de esta municipalidad, entonces le hace comprender en quechua cómo debe realizar esos trámites.

3.- ¿Qué consecuencias le genera, a nivel personal y social, que autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo, no le comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?

Cuando hay reuniones con representantes de las comunidades campesinas, generalmente les hablan en los dos idiomas; incluso, si les están hablando en quechua, muchos de ellos responden en español. Por experiencia, por ejemplo, en capacitaciones a las mamás del vaso de leche o ancianas en el Día del Adulto Mayor, les explican en quechua y a veces mezclan con el español y no se da ningún problema. En la actualidad en esta capital,

Cangallo ya viven personas provenientes de los pueblos aledaños; sus hijos estudian en las instituciones educativas de inicial, primaria, secundaria, nocturna, instituto pedagógico, CEPRO, donde se habla en español y ellos lo dialogan en sus casas con sus familiares en español y en el quechua. Ya se está enseñando el quechua en los colegios. Eso es bueno, pero en la vida práctica, los hijos de los quechua hablantes los hacen en los dos idiomas.

4.- ¿Considera Ud. que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, lo están discriminando?

Repito. Ellos, cuando se dan las posibilidades y oportunidades, explican a los usuarios, que generalmente son ancianos de la zona rural, en quechua, pero no hay documentos escritos en quechua para realizar los trámites. Qué difícil sería, tanto para el empleado como para el usuario escribir o traducir el quechua. Creo, por cultura y por sentido de peruanidad, sí, debemos aprender el quechua y practicarlo. El quechua es tan hermoso por utilizar muchas onomatopeyas; los cuentos y chistes en este idioma son pegados al sentimiento de las personas, que cuando se los traduce al español pierden toda su esencia, ya no es lo mismo. Yo cuando voy a la municipalidad, muchas veces saludo y hablo el quechua, más por familiaridad y amistad con los empleados y crear hilaridad, porque hay empleados que dominan este idioma y son muy graciosos. Da gusto escucharlos. Mi lengua materna es el español, pero he aprendido el quechua, incluso lo escribo medianamente. Cuando trabajaba en la zona rural de la provincia de Cangallo explicaba en quechua, luego en español, así aprendían más. En los hospitales, especialmente, a donde acuden personas de la zona rural, sí es necesario que sepan el quechua, para entender sus dolencias y explicarles cómo deben actuar para curarse, pero debe ser mayormente oral. Debe ser requisito para médicos, enfermeras, obstetras y empleados, saber el quechua, especialmente la oralidad.

5.- ¿Por qué cree Ud. que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?

Sí, lo hacen cuando es necesario, cuando van a las comunidades campesinas donde son mayormente quechua hablantes; también en español. Ahora, las personas jóvenes tienen sus estudios primarios o secundarios, también los niños. En sus hogares hablan con sus padres en el quechua y también en el español. En la misma Municipalidad, también se da ese caso. En las reuniones con los campesinos explican en los dos idiomas, cuando se ve por conveniente, pero es oralmente. Ellos también responden, sea en quechua o en español.

6.- ¿Considera Ud. que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

Es muy importante que sepan quechua, porque las relaciones permanentes, a diario, son con distintas personas, venidas de la zona rural y de la zona urbana. Esta ciudad es cosmopolita, aquí viven y conviven personas venidas de muchas comunidades campesinas, que, si bien entienden en los dos idiomas, hay personas ancianas que necesitan se les explique en el quechua. Tengo entendido que existe una Ordenanza Regional indicando que para ser contratado es requisito indispensable conocer el idioma quechua. No sé si se respetará esa ley. En la zona rural donde la lengua materna de los niños es este idioma, los profesores primeramente deben explicarles en quechua para desarrollar su intelecto, la creatividad, la imaginación y paulatinamente estar incrementando el español, por la necesidad de que ellos un día tendrán que estudiar en colegios e instituciones superiores, además de las relaciones sociales al emigrar a ciudades urbanas.

SEGUNDO ENTREVISTADO

1.- ¿Conoce Ud. si los trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?

Mi nombre es Max Aguirre Cárdenas, te comento que, en tantos años de residencia en esta pequeña ciudad, nunca he tenido la suerte de hallar algún parroquiano haciendo trámites o haciendo gestión administrativa usando algún documento redactado en idioma quechua.

2.- ¿Considera Ud. que los funcionarios y servidores están capacitados en el uso del idioma quechua, para orientarlo en los trámites y gestiones ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

La institución edil cangallina sí tiene un porcentaje importante de funcionarios y trabajadores que hablan el español y el quechua, y lógicamente aptos para orientar a los usuarios que hablan quechua. Pero dicha aptitud no es producto de un entrenamiento ad hoc, sino una fortaleza conseguida por el sentido común de todo hablante de la lengua andina.

3.- ¿Qué consecuencias le genera a nivel personal y social que autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?

La población está habituada a tolerar, y por ello, manifiestan cierta resiliencia en lugar de

frustración. Nadie de buen sentido espera que la respuesta documentaria se realice en quechua, pues, si así lo hicieran, se encontrarían con la grave dificultad de leerla si son analfabetos, y entonces frustrarse por añadidura, porque tendrían que apelar a buscar los servicios de un lector. Los documentos son redactados tanto de parte del usuario como de los funcionarios y trabajadores en lengua runasimi.

4.- ¿Considera Ud. que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo lo están discriminando?

No. La discriminación es una conducta consciente reductora del amor propio de una persona y limita la acción del alter o del prójimo haciéndole sentir menos, socavando su autoestima. Nadie que se comunica en español en un medio donde habitual y legítimamente se hace uso de este idioma que nos impuso el invasor hispano para los menesteres administrativos tiene que sentirse frustrado, porque no hay una norma que lo ampare y obligue a la institución a responder en quechua, salvo si el usuario es monolingüe y analfabeto, o haya situaciones específicas que así lo demanden.

5.- ¿Por qué cree Ud. que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?

Porque no existe una norma de valor jurídico que los obliguen.

6.- ¿Considera Ud. que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

No, salvo si el usuario lo solicite expresamente. Pero, si a solicitud del ciudadano, pudiese brindársele paralelamente una traducción, sería un servicio plausible que no está legislado y forma

parte de las reglas jurídicas que se adecuan a cada situación específica. La norma universal del derecho es que nadie está impedido de hacer aquello que la ley no lo prohíbe.

TERCER ENTREVISTADO

1.- ¿Conoce Ud. si los trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?

Los tramites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo son generalmente en el idioma castellano pero el 10% lo emplean en versiones orales de

del quechua, puesto que los seis distritos de Cangallo en su mayoría son quechua hablantes ya que su asimilación es más fácil con el quechua, se observa que todos los usuarios que emanan de los pueblos aledaños sus preguntas para cualquier gestión son generalmente en quechua, así mismo en los talleres los funcionarios vierten sus palabras en castellano, luego sus resúmenes lo hacen en quechua oral y al comprender muchas de sus participantes hacen sus preguntas en quechua para mejor comprensión.

2.- ¿Considera Ud. que los funcionarios y servidores están capacitados en el uso del idioma quechua, para orientarlo en los trámites y gestiones ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Los funcionarios y servidores son bilingües al 90% hablan y comprenden el quechua, al 10% tienen dificultades en su pronunciación y comprensión generalmente funcionarios o profesionales que vienen de otros lugares o regiones como de la costa del Perú.

3.- ¿Qué consecuencias le genera a nivel personal y social que autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?

En caso de que una autoridad o funcionario municipal comunicara sus decisiones y convocatorias con terminologías técnicas superiores en el castellano, el oído no le comprende, por tal razón la autoridad o funcionario utiliza como auxiliar a un bilingüe de lo contrario los participantes se encuentran descontentos y hacen sus preguntas en su idioma nativo.

4.- ¿Considera Ud. que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo lo están discriminando?

Yo creo que al no emplear el idioma quechua las autoridades y funcionarios no lo están discriminando puesto que su preocupación es no poder pronunciar las palabras en el idioma quechua, además la otra preocupación es que no tengan la mejor comprensión en las gestiones o manifestaciones y por ende estos funcionarios o autoridades ya tienen el afán de superarse en el aprendizaje del quechua con su auxiliar bilingüe.

5.- ¿Por qué cree Ud. que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?

Yo creo que los funcionarios y servidores de la Municipalidad de Cangallo son bilingües y al no comunicarles sus decisiones y tramites en el idioma quechua demostrarían su complejo de superioridad o de lo contrario desconocen el idioma quechua.

6.- ¿Considera Ud. que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

Yo considero que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo y otros comuniquen sus decisiones en quechua ya que la mayoría de las poblaciones son quechua hablantes para mejor comprensión.

Tal es el caso que en el noticiero del programa del **Canal TV Perú** en quechua “**NUQANCHIK**” la población en mayoría comprenden mejor en el quechua que en el Castellano. *¡yachasun runasimta allin kausakuyman chayanapaq! (aprendamos el quechua parabueno que tengamos una buena convivencia)*

CUARTO ENTREVISTADO

1.- ¿Conoce Ud. si los trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?

Me llamo Ceriana Cárdenas, soy promotora cultural de uno de los distritos de esta provincia, una parte de mi trabajo como promotora es rescatar y difundir las canciones de nuestros pueblos en idioma quechua. Nunca he tenido conocimiento de trámites mediante documentos escritos en quechua, aunque si soy testigo de que algunas gestiones en el municipio se pueden realizar de manera verbal en tal idioma, en particular por campesinos que no tuvieron ocasión de educarse y aprender el español. De vez en cuando se publican afiches y pósteres en quechua, pero con mensajes muy cortos. También soy testigo de que muy pocos quechua hablantes escriben bien en quechua, tal vez solo uno que otro profesor.

2.- ¿Considera Ud. que los funcionarios y servidores están capacitados en el uso del idioma quechua para orientarlo en los trámites y gestiones ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Los funcionarios, casi todos se comunican mal que bien en quechua, y pueden orientar a los campesinos que tienen poco dominio del español, pero creo que ninguno domina la escritura quechua. Por otra parte, en algunos lugares el quechua está muy castellanizado, o tiene mucho préstamo de palabras del castellano, y no sé si valdría la pena escribir

documentos en quechua. Las personas que tienen dificultades en sus trámites suelen pedir ayuda a sus propios familiares o amigos que dominan bien el español.

3.- ¿Qué consecuencias le genera, a nivel personal y social, que autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo, no le comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?

En realidad, las decisiones que tienen que ver con las comunidades campesinas sí se comunican en idioma quechua, pero de manera verbal, nunca por escrito, las actas de las distintas reuniones en el municipio donde participan campesinos siempre se redactan únicamente en español, pero se socializan en quechua.

4.- ¿Considera Ud. que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, lo están discriminando?

Cuando hablo con las autoridades lo hago a veces en quechua, o a veces en castellano, o también intercambio los idiomas según la ocasión. Yo creo que hay discriminación en trámites y gestiones en las dependencias de las grandes ciudades, principalmente Lima, pero por el español que se habla con acento andino.

5.- ¿Por qué cree Ud. que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?

Como ya dije los funcionarios y servidores sí comunican sus decisiones tanto en castellano como en quechua de manera verbal, hablada, pero los documentos se redactan exclusivamente en castellano. No pueden escribir en quechua por falta de formación, y más que nada por falta de práctica, porque no es fácil escribir correctamente en quechua, con el otro problema agregado de que el ministerio de educación estipula que se debe escribir con tres vocales, lo cual no es práctico.

6.- ¿Considera Ud. que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

Sí, debería ser obligatorio que los funcionarios y servidores comuniquen sus decisiones en quechua. Pero creo todavía está lejano el día en que escriban sus decisiones en quechua

QUINTO ENTREVISTADO

1.- ¿Conoce Ud. si los trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?

Aparte de uno que otro afiche publicado en quechua, nunca ningún trámite o gestión se realiza en quechua, y no creo que se haga en el futuro. Las nuevas generaciones hablan el castellano cada vez mejor.

2.- ¿Considera Ud. que los funcionarios y servidores están capacitados en el uso del idioma quechua, para orientarlo en los trámites y gestiones ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Aunque me visto humildemente y uso el sombrero tradicional de mi pueblo, yo hablo bien el español que aprendí en el colegio, no necesito que los funcionarios me ayuden en mis trámites. Aunque todavía hay adultos mayores monolingües en quechua que necesitan ayuda en algunos trámites y creo solo una minoría de funcionarios no están capacitados para orientar a los quechua hablantes.

3.- ¿Qué consecuencias le genera a nivel personal y social que autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?

La minoría de campesinos adultos mayores quechua hablantes son analfabetos, y no pueden leer ni siquiera en castellano, peor podrían leer quechua. Las autoridades, no todos, comunican sus decisiones en quechua de manera oral. Los mismos campesinos que no hablan castellano indagan en quechua para enterarse de las decisiones de las autoridades, pero no es nada frustrante.

4.- ¿Considera Ud. que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo lo están discriminando?

Por mi aspecto de campesino humilde las autoridades tratan de hablarme en quechua, algunos no pueden hablar bien, pero cuando se dan cuenta que hablo bien el castellano ya no hay problema. Yo no me siento para nada discriminado. Tal vez me sentiría discriminado en algún supermercado de Lima.

5.- ¿Por qué cree Ud. que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?

No comunican sus decisiones en quechua escrito por la costumbre fruto de cerca de 500 años de dominación española.

6.- ¿Considera Ud. que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

Algunas decisiones que tienen que ver con analfabetos quechua hablantes deberían ser comunicados en quechua oral obligatoriamente. Por lo demás ningún documento escrito en quechua tendría algún peso legal.

SEXTO ENTREVISTADO

1.- ¿Conoce usted si los trámites y gestiones en la Municipalidad Provincial de Cangallo están redactados en idioma quechua?

Mi nombre es Máximo Pizarro De La Cruz, por mi trabajo como comerciante trabajo en todos los distritos y Centros Poblados de esta provincia y en ningún lugar he visto que se hagan trámites y gestiones en quechua, ni siquiera en la Municipalidad Provincial de Cangallo se da ello, pese a que es la municipalidad más grande y antigua de toda esta zona. Lo único que se ve en quechua son algunos letreros con nombres de lugares que están en quechua, más allá de letreros no hay nada. Además, he observado que en algunos lugares en vez de usar el quechua ya se empieza a usar el inglés, como por ejemplo he visto que en el salón y otros ambientes de no recuerdo cual municipalidad de por aquí habían puesto nombres en ese Idioma, por ejemplo, al salón le pusieron “hall”. Veo que cada día más personas hablan menos el quechua, solo veo que las personas más ancianas si utilizan el quechua. Pero, lo que sí es real es que no existen trámites ni gestiones en idioma quechua, los empleados si hablan los dos idiomas, pero nadie escribe en quechua.

2.- ¿Considera usted que los funcionarios y servidores están capacitados en el uso del idioma quechua para orientarlo en los trámites y gestiones ante la Municipalidad Provincial de Cangallo?

Me parece que todos los empleados y servidores sí conocen y saben el quechua porque creo que la mayoría de ellos son de aquí, por tanto sí están capacitados para el uso del idioma quechua, pero el asunto es que ningún trámite se hace en quechua, casi todos lo saben de

manera oral, pero no conozco a nadie que lo sepa escribir, y me incluyo en ello, yo no sé escribir en quechua, puedo hablar fluidamente, pero no sé escribir y peor sería si a las personas mayores les exigies escribir en quechua, ya que ellos apenas saben firmar, escribir su nombre o lo básico del idioma español. Tal vez si se promueve el rescate del idioma quechua tanto escrito, como hablado sería diferente y evitaríamos que muera el quechua.

3.- ¿Qué consecuencias le genera, a nivel personal y social, que autoridades de la Municipalidad Provincial de Cangallo, no le comuniquen sus decisiones y convocatorias en idioma quechua?

Bueno, en realidad casi no me genera ninguna consecuencia o dificultad, ya que conozco ambos idiomas, la dificultad es para las personas mayores que manejan más el quechua. Yo veo que el problema real es la inminente desaparición del idioma quechua y eso me preocupa, ya que los jóvenes más se están desarrollando en el idioma español y con el uso de celulares y computadoras donde todo está en inglés y español cada vez más se usa menos el quechua por los jóvenes y eso me parece perjudicial para nuestra tradición y cultura quechua.

Los que saben sí lo hacen, pero es como una comunicación informal y necesaria sobre todo cuando alguien mayor llega, pero como le repito para mí se usa menos cada día ya que toda la información y las comunicaciones están en español, por tanto, usar el quechua, cuando todo el Estado se conduce en español, es una política que no ayuda al quechua. Además, cada día se usa menos, entonces, es difícil que sólo en esta municipalidad y otras más pequeñas de por aquí se use el quechua cuando todo el aparato del Estado está en español.

4.- ¿Considera Usted que, al no emplear el idioma quechua en los trámites y gestiones, las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo, lo están discriminando?

Para mí no es tanto la discriminación, sino que se ha impuesto cada vez más el idioma español, además, los libros, periódicos, noticias en la Radio y Televisión, en el Internet, casi todo está en español o inglés. Además, esta política de no usar el idioma quechua no es sólo esta gestión Municipal, sino que siempre desde que yo tengo memoria siempre se han hecho los trámites en español y claro antes las personas se comunicaban más en quechua, pero cada día más el quechua se usa menos. Pienso que el uso del idioma quechua debe de incentivarse y enseñarse sobre todo en la juventud y revalorarse.

5.- ¿Por qué cree usted que los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo no les comunican sus decisiones y trámites en idioma quechua?

Los que saben sí lo hacen, pero es como una comunicación informal y necesaria sobre todo cuando alguien mayor llega, pero como le repito para mí se usa menos cada día ya que toda la información y las comunicaciones están en español, por tanto, usar el quechua, cuando todo el Estado se conduce en español, es una política que no ayuda al quechua. Además, cada día se usa menos, entonces, es difícil que sólo en esta Municipalidad y otras más pequeñas de por aquí se use el quechua cuando todo el aparato del Estado está en español.

6.- ¿Considera usted que debería ser obligatorio que funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Cangallo les comuniquen sus decisiones en quechua?

Sería importante, pero como le explico que se gana hablando quechua en un solo Municipio cuando toda la información del Estado está en español y no hay difusión, enseñanza, capacitaciones en quechua. La Municipalidad de Cangallo no es una isla dentro del Estado peruano, ni es un país diferente, por tanto, así todos los funcionarios y servidores nos comuniquen las decisiones en quechua, ello no es trascendente para mantener el quechua vivo, el asunto es que se implemente una política para que se evite que el quechua muera.

Hasta donde conozco, nunca he escuchado o visto alguna directiva, ni norma legal que promueva el uso del idioma quechua, menos en los trámites que se hacen, además sería imposible hacerlo, ya que como le he explicado todos los sistemas informáticos están en español, entonces, es una ilusión creer, pensar o pedir lo que usted me dice. No se puede hacer ningún trámite en quechua porque no existe el soporte material para hacerlo.

Evidencia de credibilidad

Fotos de trabajo de Campo: Municipalidad de Cangallo



Foto de algunos entrevistados



Foto de la plaza principal de Cangallo y entrevistados

