



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**



**DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y  
AIMARA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE  
AZÁNGARO, LAMPA, CHUCUITO Y EL COLLAO DE LA  
REGIÓN PUNO, 2023**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. ECKER JEAN RAMOS COPACATI**

**Bach. WILLIAM ALEX ARIZANCA BARRANTES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



# ECKER JEAN RAMOS COPACATI WILLIAM ALEX AR... DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y AIMARA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE AZÁ...

- My Files
- My Files
- Universidad Nacional del Altiplano

## Detalles del documento

Identificador de la entrega trn:oid::10159:72364360	176 Páginas
Fecha de entrega 26 nov 2024, 10:18 a.m. GMT-5	35,797 Palabras
Fecha de descarga 26 nov 2024, 10:25 a.m. GMT-5	196,813 Caracteres
Nombre de archivo TESIS-ECKER-ALEX-COMUNICACION SOCIAL 2024 (1) (1) (1).docx	
Tamaño de archivo 5.5 MB	





## 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si adviermos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**Dr. Mario García Tejada**  
DOCENTE

**Dr. Mauro Octavio Tapia Cruz**  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN  
E.P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN





## DEDICATORIAS

Natalio awkijataki, Juana taykajataki; Angel, Wilber, David Eliseo, Javier,  
Percy, Fredy jilatajanakataki,

Ukhamaraki Elsa Gladis, Yovana Sandra kullakajanakataki.

Jupanakatakiwa taqi munasiña chuymampi.

**Ecker Jean Ramos Copacati**



A mis padres Zenón y Nélide, por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional durante mi formación profesional.

A mi hermano Ruth Noemi, por compartir momentos significativos, por su apoyo incondicional en todo momento hasta la culminación del presente trabajo.

A Yody y a mi querida hija Rayza Alexa, quienes son también motivo para el logro de mis objetivos y crecimiento en mi formación como profesional.

**William Alex Arizanca Barrantes**



## AGRADECIMIENTOS

*A Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.*

*A mi alma mater Universidad Nacional del Altiplano – Puno, a la escuela profesional Ciencias de la Comunicación Social, por su compromiso con la educación, su dedicación, experiencia y profesionalismo; los cuales son esenciales para el éxito de los estudiantes.*

*A mi asesor Dr. Mario García, por sus conocimientos, orientaciones, manera de trabajar, persistencia, paciencia y motivación; los cuales, han sido fundamentales para culminar el presente trabajo de investigación.*

*Asimismo, al Dr. Emilio Flores Mamani, Dr. Eleodoro del Carpio Flores y al Dr. Mario Milton Quisocala Lipa.*

**Ecker Jean Ramos Copacati**

**William Alex Arizanca Barrantes**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIAS</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>15</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>21</b>
1.2.1. Pregunta general.....	21
1.2.2. Preguntas específicas .....	21
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>23</b>
1.4.1. Objetivo general .....	23
1.4.2. Objetivos específicos .....	23
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
<b>2.1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>24</b>
2.1.1. Nivel internacional .....	24



2.1.2.	Nivel nacional .....	25
2.1.3.	Nivel local .....	27
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>28</b>
2.2.1.	Derecho .....	28
2.2.2.	Derechos humanos .....	28
2.2.3.	Derechos lingüísticos .....	30
2.2.4.	Dignidad.....	35
2.2.5.	Pueblos indígenas.....	36
2.2.6.	Lengua.....	38
2.2.7.	Diversidad lingüística.....	39
2.2.8.	Política Nacional de Lengua Originaria .....	43
2.2.9.	Teoría de acción comunicativa.....	46
2.2.10.	Lengua en contacto .....	47
2.2.11.	Etnografía del habla .....	48
2.2.12.	Uso de la lengua .....	49
2.2.13.	Contexto del uso de la lengua .....	49
2.2.14.	Diglosia .....	53
2.2.15.	Discriminación lingüística a la lengua originaria.....	54
2.2.16.	Relaciones publicas .....	56
2.2.17.	Imagen institucional e identidad corporativa .....	57
2.2.18.	Funciones básicas de la oficina de relaciones públicas.....	58
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>61</b>
2.3.1.	Derechos lingüísticos .....	61
2.3.2.	Servicios públicos bilingües.....	61
2.3.3.	Políticas lingüísticas.....	62



2.3.4. Servicios públicos .....	62
2.3.5. Lengua.....	62
2.3.6. Lengua materna o primera lengua.....	62
2.3.7. Lengua predominante.....	63
2.3.8. Ámbitos .....	63
2.3.9. Situación.....	63
2.3.10. Administración Pública .....	63
2.3.11. Municipalidad .....	64
2.3.12. Lingüística.....	64

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>65</b>
<b>3.2. MÉTODO .....</b>	<b>65</b>
<b>3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>66</b>
<b>3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>66</b>
<b>3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>66</b>
3.5.1. Población.....	66
3.5.2. Muestra.....	67
<b>3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO .....</b>	<b>68</b>
3.6.1. Técnica .....	68
3.6.2. Instrumento .....	68
<b>3.7. PROCESO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>69</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>70</b>
-----------------------------	-----------



4.1.1. Conocimiento sobre los derechos lingüísticos del idioma quechua y aimara	70
4.1.2. Uso del idioma quechua y aimara en la interacción.....	90
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>107</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>

**Área** : Relaciones Públicas

**Tema** : Lenguas originarias en las relaciones públicas

**Fecha de sustentación:** 02 de diciembre del 2024



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Conocimiento sobre la lengua quechua y aimara. ....	89
<b>Figura 2.</b> Uso de idioma quechua y aimara. ....	104



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Uso de la lengua originaria .....	51
<b>Tabla 2.</b> Cantidad de personal en las oficinas de Relaciones Públicas de las municipalidades provinciales .....	67



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia.....	120
<b>Anexo 2.</b> Código- documentos .....	123
<b>Anexo 3.</b> Códigos-documentos en figura .....	126
<b>Anexo 4.</b> Enraizamiento y densidad de códigos.....	127
<b>Anexo 5.</b> Validación del instrumento .....	128
<b>Anexo 6.</b> Entrevistas desarrolladas.....	134
<b>Anexo 7.</b> Evidencias fotográficas .....	172



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MC:	Ministerio de Cultura
MINEDU:	Ministerio de Educación
RAE:	Real Academia Española



## RESUMEN

Los derechos lingüísticos cubren una amplia gama de protección sobre lengua originaria para garantizar su uso en diversos contextos públicos y privados, ello para preservar la lengua. Así el objetivo fue analizar la práctica de los derechos lingüísticos de los idiomas quechua y aimara en los responsables de las oficinas de relaciones públicas e de las municipalidades provinciales de Azángaro (quechua), Lampa (quechua), Chucuito – Juli (aimara) y El Collao – Ilave (aimara) de la región Puno. El análisis metodológico comprendió al enfoque cualitativo, de diseño no experimental, el método que permitió analizar la información es la fenomenología, el nivel corresponde al descriptivo interpretativo. La muestra fue no probabilística mediante el tipo a conveniencia permitió seleccionar 4 funcionarios de las comunas provinciales citadas líneas arriba. La técnica e instrumento corresponde a entrevista y guía de entrevista. Los resultados resaltantes son: respecto a los conocimientos de los derechos lingüísticos del quechua y aimara se ha encontrado ausencia de políticas sobre el uso de las lenguas originarias, lo que dificulta la inclusión social, asimismo, el desconocimiento de redacción limita promover una inclusión lingüística; respecto al uso de la lengua quechua y aimara, se revela que las lenguas originarias de la región Puno, se usan en determinadas actividades lo que legitima al funcionario en la sociedad. En conclusión: los derechos lingüísticos no se encuentran concretados por parte de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

**Palabras clave:** Derecho lingüístico, Lengua originaria, Relaciones públicas, Uso.



## ABSTRACT

Linguistic rights cover a wide range of protection of the native language to guarantee its use in various public and private contexts, to preserve the language. Thus, the objective was to analyze the practice of linguistic rights of the Quechua and Aymara languages in those responsible for the public relations offices and the provincial municipalities of Azángaro (Quechua), Lampa (Quechua), Chucuito – Juli (Aymara) and El Collao – Ilave (Aymara) from the Puno region. The methodological analysis included a qualitative approach, with a non-experimental design, the method that allowed the information to be analyzed is phenomenology, the level corresponds to the descriptive-interpretive. The sample was non-probabilistic through the convenience type, allowing the selection of 4 officials from the provincial communes mentioned above. The technique and instrument corresponds to the interview and interview guide. The outstanding results are: regarding knowledge of the linguistic rights of Quechua and Aymara, an absence of policies on the use of native languages has been found, which makes social inclusion difficult. Likewise, lack of knowledge of wording limits promoting linguistic inclusion; Regarding the use of the Quechua and Aymara languages, it is revealed that the languages originating from the Puno region are used in certain activities, which legitimizes the official in society. In conclusion: linguistic rights are not specified by those responsible for the public relations offices of the provincial municipalities of Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli and El Collao – Ilave of the Puno region.

**Key words:** Linguistic law, Native language, Public relations, Use.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este trabajo de investigación es de vital importancia, porque busca verificar si los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, tienen conocimiento de los derechos lingüísticos y cómo este juicio contribuye en el uso de la lengua materna (quechua o aimara) en espacios de trabajo.

Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2017, realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), alrededor de 772 435 puneños, es decir 68.9%, se consideró como población de habla indígena (quechua, aimara y uru); mientras que el restante 31.1% dijo ser de habla castellano. De acuerdo a este último estudio, consideramos que los profesionales de la comunicación social, relacionistas públicos, funcionarios públicos y servidores públicos de las municipalidades deben tener conocimiento de los derechos lingüísticos y emplear los idiomas que se hablan en la región altiplánica para con los usuarios. Asimismo, en las capacitaciones y actualizaciones no se deba dejar de lado los idiomas maternos; puesto que, los relacionistas públicos interactúan con el público interno y externo de las instituciones públicas provinciales.

Además, la Política Nacional de Cultura al 2030, en uno de sus objetivos prioritarios para fortalecer la valoración de la diversidad cultural, es desarrollar mecanismos para la atención, prevención y sanción del racismo y la discriminación étnico – racial en entidades públicas y privadas (Ministerio de Cultura, 2021).



Asimismo, hay evidencias de que la población que acude por alguna necesidad a las instituciones del Estado (gobiernos regionales y locales), no son bien atendidas y hasta reciben algún tipo de maltrato al no poderse comunicar en el idioma castellano con el funcionario municipal; por lo cual, la población regresa afligido a sus hogares. Casos como esta, pueden ocurrir porque los funcionarios municipales desconocen las normas, no son bilingües o se avergüenzan de platicar a las personas en los idiomas originarios, obligando al público usuario a comunicarse en castellano, aunque el verdadero mensaje del ciudadano pueda sufrir tergiversaciones o malos entendidos. Ante estas cuestiones, el cambio de rutina sería muy razonable y el trabajo del comunicador social entraría a tallar, capacitando al público interno de los municipios locales, para que de alguna forma los encargados de las diferentes gerencias puedan requerir a servidores bilingües para la atención al público y de esa manera mejorar la imagen de una gestión municipal.

De acuerdo al informe de la Defensoría del Pueblo (2020), hasta setiembre del 2020 de las 110 municipalidades distritales, las comunas provinciales de Puno y Carabaya fueron las que acumularon mayor cantidad de quejas debido a la vulneración de los derechos y acceso a la información pública, esto nos hace entender que existen problemas de comunicación, y el problema puede ser el idioma en el que interactúan los trabajadores de una municipalidad y la población.

Los numerales 2 y 19 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú de 1993, indica que, toda persona tiene derecho “A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole” y “A su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación. Todo peruano tiene derecho a usar su propio idioma ante cualquier autoridad mediante un intérprete. Los extranjeros tienen este mismo derecho cuando son citados por cualquier autoridad”.



Interpretamos entonces que, si en un lugar donde predomina un idioma originario y en su municipio local, no hacen uso de la lengua materna que predomina en la jurisdicción, existe discriminación por parte de los empleados municipales hacia los usuarios. Por otro lado, que mejor sería que los servidores públicos sabiendo el idioma originario hagan uso y no necesiten de un intérprete y/o traductor.

Igualmente, en el artículo 48° de la Carta Magna que rige en el Perú, dice que son idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes; sin embargo, esta normativa no se cumple en las comunas locales. Sería muy relevante que el comunicador pueda revertir la situación desde su iniciativa.

La Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, Ley N.º 29735, (publicada el 05 de julio de 2011), regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, obligan a impulsar su uso de manera gradual allí donde sea predominante una lengua originaria; pero, percibimos que esta norma aún no se cumple de manera gradual ni parcial.

La Ley de Servicio Civil, Ley N.º 30057, 2013, (3 de julio del 2013), que tiene la finalidad de que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

La eficiencia se consigue en aquellos casos en los que se utiliza un menor número de recursos para poder conseguir un mismo objetivo; mientras que, eficacia implica el nivel de consecución de metas y objetivos. Es decir, que la eficacia hace referencia a la capacidad que tienen las personas para poder conseguir aquello que se proponen,



independientemente del número de recursos empleados, el uso de los idiomas originarios de la región altiplánica podría ayudar a conseguir estos dos objetivos principales de una gestión municipal.

Por actitudes como de la expresidenta de Congreso de la República, María del Carmen Alva y algunos congresistas del actual Congreso de la República, que mostraron su rechazo porque el expremier, Guillo Bellido Ugarte, empezó su discurso en el idioma quechua en el pedido de cuestión de confianza, hecho que indignó a muchos peruanos. Según el medio de comunicación France 24, el malestar no pasó desapercibido en la región Puno (Cabrera, 2021).

Ante este suceso, suponemos que si en el ente donde se elaboran las leyes no están cumpliendo las normas, en las municipalidades de todo el ámbito nacional aún no se interesan por contar con servidores bilingües.

Acorde a la pregunta del día realizado el 27 de agosto del 2021, por parte de Radio Onda Azul, “¿En el proceso de interculturalidad, considera usted que las instituciones públicas cuentan con intérpretes que brindan calidad de atención a pobladores quechuas y aimaras?”, la mayoría de los cibernautas indicaron que no existe personas específicamente asignados para tal función y recomendaron que conocer o dominar una lengua originaria debería ser requisito indispensable para trabajar en las instituciones del Estado (Radio Onda Azul, 2021).

En la región de Puno, se tiene 13 municipalidades provinciales, de las cuales, cuatro serán motivo de estudio para conocer de cerca si los relacionistas públicos saben de derechos lingüísticos y cómo este conocimiento influye para usar los idiomas originarios quechua y aimara en la interacción diaria.



De acuerdo a la Cartilla Puno 2019 del Ministerio de Cultura, en el ámbito de las municipalidades provinciales de Azángaro, Carabaya, Lampa, Melgar, San Román y Sandía predomina la lengua quechua. En las provincias Yunguyo, Chucuito, El Collao y Moho, se habla mayormente el aimara, y en la jurisdicción de las provincias de Puno y Huancané, predominan ambas lenguas originarias mencionadas anteriormente.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cómo es la práctica de los derechos lingüísticos de los idiomas quechua y aimara en los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Qué conocimientos tiene sobre los derechos lingüísticos de los idiomas quechua y aimara, los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno?
- ¿Cómo es el uso de los idiomas quechua y aimara en las interacciones de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno?



### 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las lenguas maternas se deben seguir conservando en los ámbitos donde se hablan; puesto que, si una lengua desaparece se perdería toda una cultura (costumbres, tradiciones, mitos, leyendas, etc.) Y qué mejor sería que las instituciones públicas locales y específicamente mediante las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – llave de la región Puno, se deban empezar a darle uso efectivo y adecuado a los idiomas quechua y aimara, porque en esa dependencia se trabaja con el público interno y externo. Se formularían estrategias comunicacionales para cumplir las normas existentes, que hasta actualidad no se concretizan en la mayoría de las instituciones públicas.

Al contar con comunicadores capacitados en derechos lingüísticos, se fortalecería a que los demás funcionarios municipales sean habilidosos para que las atenciones se realicen en el idioma que el público usuario domina. De esta manera, se empezaría hacer efectivo los derechos lingüísticos que están enmarcados en normas nacionales y convenios internacionales. Solo cumpliéndolas se respetaría la dignidad de las personas que se considera de habla indígena (quechua y aimara).

Los relacionistas públicos deben hacer uso de su lengua materna en todos los ámbitos y no solamente en ámbitos familiares y/o amicales; ya que, el Ministerio de Cultura planea que en el año 2030 haya diversidad cultural en entidades públicas y privadas, caso contrario, serán sancionadas las entidades que no lo implementen.

En cuanto al aspecto académico, esta se fundamenta en la necesidad de reconocer y proteger las lenguas originarias debido a que esta es parte de los derechos de todas las personas, además, la lengua originaria representa el patrimonio cultural que refleja la identidad lingüística e historia.



Analizar el fenómeno que se presenta en cuatro contextos es lo que busca el presente estudio de investigación y tras obtener los resultados, futuros investigadores podrán orientar sus investigaciones de manera transversales, ya que, es un tema poco estudiado, y del que existe poca información.

Solo con estrategias comunicacionales se conseguirá que la población siga practicando y enseñando a sus primogénitos los idiomas originarios que heredaron de sus antepasados.

## **1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar la práctica de los derechos lingüísticos de los idiomas quechua y aimara de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Describir los conocimientos sobre los derechos lingüísticos de los idiomas quechua y aimara de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.
  
- Conocer el uso de los idiomas quechua y aimara en las interacciones de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Nivel internacional

Según Ramírez & Chaparro (2021), en su estudio formularon el objetivo de analizar las lenguas indígenas, lenguas criollas y variedades dialécticas marginadas. El análisis fue desarrollado mediante revisión documental. Concluyó: la situación humanitaria de diversos pueblos y la importancia de preservar sus lenguas y prácticas culturales como parte del patrimonio inmaterial de la humanidad. Además, explora los procesos de transmisión y adquisición de la lengua en entornos de habla natural, poniendo énfasis en la escasez de ciertos marcadores lingüísticos en el habla dirigida a los niños. Asimismo, incorpora estudios que examinan el impacto de las dinámicas sociolingüísticas y el contacto con lenguas dominantes, como el español, en el cambio y la evolución de las lenguas indígenas y criollas.

Para Chávez & Vergara (2023), en su investigación formuló analizar las lenguas indígenas y del pluralismo lingüístico. El análisis fue mediante revisión bibliográfica. Concluyó: en Chile, persisten heridas en torno al reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas y la resistencia a aceptar las múltiples naciones. Esto ha evidenciado una concepción mononacional y monocultural fuertemente arraigada. Las propuestas de oficialización y promoción de lenguas indígenas, a pesar de estar alineadas con políticas educativas interculturales, han enfrentado controversias debido a prejuicios sobre el monolingüismo y la división



social. El actual escenario sociolingüístico muestra un desplazamiento significativo hacia el español, con el uso y enseñanza limitadas de lenguas indígenas. Cabe destacar que, la revitalización de estas lenguas dependen principalmente de los propios hablantes y de la comunidad indígena, aunque el Estado y la sociedad en general pueden brindar apoyo.

### **2.1.2. Nivel nacional**

Cedamos (2018), en su estudio presentado en la Universidad Complutense de Madrid, para optar el grado de doctor en Ciencias Políticas, formuló el objetivo de comprender si el uso o la falta de dominio de lenguas originarias en los trabajadores de entidades públicas potencia la implementación de políticas públicas y reduce el fenómeno de exclusión. El abordaje metodológico correspondió a exploratorio y mixto. Concluyó: la implementación de políticas públicas presenta una notable complejidad. La interculturalidad y la inclusión social promueven políticas que buscan mejorar la relación entre los responsables de implementadores y las comunidades rurales, además de fomentar programas de capacitación dirigido a los funcionarios que trabajan con poblaciones originarias. A su vez, se destaca los avances en los derechos indígenas y la necesidad de cumplir y reforzar la legislación vigente para garantizar una participación local efectiva. Por último, se subraya la importancia de capacitar a los funcionarios públicos en lenguas y culturas originarias, con la finalidad de fortalecer la interculturalidad.

Castillo (2017), en su estudio formuló describir y analizar el derecho de los pueblos indígenas del Perú, en el marco de la Ley 29735, Convenio 169 y la Constitución Política del Perú. El análisis fue abordado mediante la revisión



bibliográfica. Concluyó: la implementación del uso de las lenguas indígenas enfrenta diversos desafíos, en gran parte debido a la demora en la creación del Mapa Etnolingüístico, lo que dificulta la identificación de las zonas donde predominan diferentes lenguas indígenas y, por ende, complica la aplicación de políticas públicas adecuadas. Según ley, todas las lenguas maternas deben ser respetadas tanto en el ámbito público como privado. En caso de no poder brindar atención en la lengua originaria de la persona, se debe proporcionar un intérprete o traductor, lo que refleja el reconocimiento del Estado Pluricultural en la ley y su reglamentación.

Según Anco (2020), el objetivo del estudio formulado es determinar las causas que ocasionan el desconocimiento de los derechos lingüísticos en entidades públicas. El análisis metodológico corresponde al diseño experimental. Concluyó: en un país multilingüe y pluricultural, con 47 lenguas y más de 55 culturas, la implementación efectiva de las leyes que garantizan los derechos lingüísticos de los hablantes indígenas, como la Ley N° 29735, enfrenta serias deficiencias. La mayoría de las entidades públicas y privadas entrevistadas desconocen esta ley, lo que conlleva una aplicación inadecuada de las políticas lingüísticas necesarias. Como resultado, los hablantes de quechua suelen calificar el servicio como malo o deficiente, sintiéndose excluidos y discriminados debido a la falta de atención en su lengua materna y la ausencia de documentos administrativos en quechua.

Para Rojas (2018), en su investigación propuso el objetivo de analizar conflictos jurídicos del uso del propio idioma natal en SUNARP. La metodología corresponde al tipo aplicativa y de nivel descriptivo. Concluyó: se evidencia una discriminación generalizada hacia los hablantes de quechua en SUNARP, lo que afecta los derechos fundamentales como el uso de la lengua materna y el principio



de igualdad. Los empleados suelen esperar que los administrados se adapten al español, ignorando las necesidades lingüísticas de los hablantes de quechua, especialmente en un contexto como Lima, donde se asume erróneamente que todos deben hablar español. Esta falta de aplicación del derecho al uso del idioma quechua no solo se fundamenta en discriminación, racismo y exclusión, sino también en la búsqueda de eficacia y celeridad en los trámites. Este panorama, sumado a la percepción de injusticia por parte de algunos administrados, contribuye a deteriorar la imagen de la función pública de la SUNARP.

Según Huañahui (2019), cuyo objeto es analizar los derechos lingüísticos de los pueblos originarios. El análisis corresponde desde la revisión bibliográfica. Concluyó: los hablantes de lenguas indígenas enfrentan limitaciones para ejercer sus derechos lingüísticos, ya que la administración pública y los servicios operan desde una perspectiva monolingüe y monocultural. Esta situación conlleva al desprestigio y discriminación de las lenguas indígenas, limitando su uso principalmente al ámbito doméstico y comunitario, y afectando diversos aspectos de la identidad cultural de los pueblos originarios.

### **2.1.3. Nivel local**

Según Vizcarra (2012), en su estudio formuló el objetivo de determinar las actitudes lingüísticas hacia las lenguas andinas quechuas y aimaras. La metodología corresponde al método hermenéutico. Concluyó: se revela una fuerte identificación y valoración positiva hacia las lenguas andinas, como quechua y el aimara, las cuales no solo se percibe como medios de comunicación, sino también como símbolos esenciales de identidad cultural y depositarias de conocimiento ancestral. A pesar de la predominancia del español, especialmente en contextos



urbanos y académicos, las lenguas indígenas conservan una presencia significativa y continúan siendo fundamentales en las comunidades rurales y en ceremonias culturales, contribuyendo a la cohesión social y al mantenimiento de la identidad cultural.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Derecho**

Según la Real Academia de la Española (RAE, 2021), derecho describe esta ciencia como el conjunto de principios y normas que expresan una idea de justicia y orden, y que regulan las relaciones humanas en cualquier sociedad. Para ampliar un poco más el concepto citamos la opinión de algunos autores. Para Pereznieto & Ledesma (1992), considera al conjunto de normas, conformado por deberes y facultades, sirve de base para la convivencia social y tiene como objetivo proporcionar a todos los miembros de la sociedad las garantías mínimas de seguridad, certeza, igualdad, libertad y justicia.

Según Camero & Gonzales (2018), “Los derechos humanos son las facultades y libertades que tiene todo ser humano por el simple hecho de existir y son necesarios para el desarrollo adecuado de la vida humana” (p. 12). Asimismo, los derechos y libertades sirven para proteger y beneficiar a las personas, tanto individualmente como en grupo. Como tal, pueden ser exigidos y requeridos para su cumplimiento y respeto (Camero & Gonzales, 2018).

### **2.2.2. Derechos humanos**

Según Camero & Gonzales (2018), define a los derechos humanos como aquellas facultades y libertades que corresponden a todas las personas tan solo por



el hecho de existir, y son fundamentales para garantizar un desarrollo apropiado de la vida humana.

De acuerdo a las anteriores concepciones, decimos que derecho tiene varias significaciones y todos los ciudadanos lo poseemos desde que nacemos de manera individual o grupal. Estas no pueden vulnerarse en ningún ámbito supranacional, nacional o local. Los derechos pueden ser:

#### **2.2.2.1. Derechos individuales**

Para Camero & Gonzales (2018), precisan los derechos individuales como aquellos derechos que protegen a cada persona en particular, y se ejercen de manera individual. Dentro de estos derechos se incluyen, el derecho a la vida, a la integridad física y mental, a la igualdad, a la participación, al voto, a un ambiente sano, a la salud, a la educación, y muchos más. Asimismo, los derechos individuales se limitarían únicamente a los de índole civil y político, considerándolos, bajo los criterios de protección y garantía, como derechos de segunda categoría (Baptista, 2007). En concordancia con los autores citados, los derechos individuales son aquellos que cada persona en particular tiene, estos no pueden ser infringidos por nadie, tampoco pueden ser negados ni rechazados.

#### **2.2.2.2. Derechos colectivos**

Según Camero & Gonzales (2018), son derechos especiales diseñados para salvaguardar a un grupo o colectivo específico. Se instituyen de manera colectiva dado que los derechos humanos individuales no bastan para ofrecer protección adecuada a dicho grupo.



Asimismo, los colectivos, son cruciales para mitigar la desigualdad y la exclusión social. Facilitan que todas las personas sean tratadas equitativamente, con iguales oportunidades y que se integren completamente en la sociedad. Por otro lado, Baptista (2007) señala como derechos de tercera generación, conocidos como derechos colectivos, son aquellos que pertenecen a todos los seres humanos simplemente por serlo y se ejercen en conjunto dentro de la sociedad. Incluyen derechos como el desarrollo, la paz, un medio ambiente saludable, la autodeterminación de los pueblos, entre otros.

### **2.2.3. Derechos lingüísticos**

Los derechos lingüísticos son fundamentales para la existencia y el progreso de los pueblos indígenas. Además, son clave para mantener y revitalizar sus lenguas maternas, ya que su uso en la vida diaria y en la esfera pública contribuye a preservar la cultura, la historia, la cohesión social y la identidad de estas comunidades (Avellaneda-Vásquez, 2024). Los derechos lingüísticos, reconocidos como derechos humanos en la normativa actual, guían las acciones del Estado para su garantía y protección. Para entender su ubicación dentro de los derechos humanos, es esencial considerar que el lenguaje cumple funciones de expresión y comunicación. Como derecho de expresión, el derecho al lenguaje es fundamental y se clasifica entre los derechos humanos de primera generación, al igual que la libertad de conciencia, religión y opinión, ya que estos son considerados atributos inherentes a todas las personas (Huañahui, 2019).

Los derechos lingüísticos son fundamentales y esta se clasifica como derechos de primera generación dentro del ámbito de los derechos humanos,



asegurando la libertad de las personas para usar su lengua o idioma materno en todos los contextos sociales, tanto de manera individual como colectiva. Esto permite que las personas se desarrollen en sus vidas personales, sociales, educativas, políticas y profesionales en su lengua propia, así como acceder a servicios públicos esenciales, como salud y educación, dentro de una comunidad lingüística respetada y reconocida. El respeto de estos derechos asegura que los hablantes de lenguas indígenas tengan acceso real y efectivo a sus derechos y servicios públicos (Huañahui, 2019).

El reconocimiento de los derechos lingüísticos que necesitan de ciertos elementos para su correcta implementación. Uno de estos elementos es la catalogación de las lenguas indígenas, que es esencial para identificar las diversas lenguas que existen. Por lo tanto, el catálogo lingüístico debe ser como un recurso que ayude a garantizar el respeto a los derechos lingüísticos ya reconocidos por ley para quienes hablan las lenguas originarias del país (Nava, 2021).

### **2.2.3.1. Derechos lingüísticos generadas por necesidad del pueblo en el marco legal vigente**

Los derechos lingüísticos están enmarcados en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales, y ratificado a través de la Resolución Legislativa N° 26253, el 2 diciembre de 1993.

Están también en la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, 2007, aprobada por la Asamblea General el 13 de septiembre de 2007. Indica que los pueblos indígenas deben vivir con dignidad, a mantener y fortalecer sus propias instituciones,



culturas y tradiciones y a buscar su propio desarrollo. En su artículo 13° dice que “Las personas hablantes de las lenguas indígenas tienen el derecho a usar sus lenguas en distintos ámbitos, desde los culturales hasta los profesionales”.

En el contexto nacional, partimos por el inciso 2 del artículo 2 la Constitución Política del Perú, señala en forma expresa que toda persona tiene derecho “A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole”. Además, el inciso 19 del mismo artículo indica que “Toda persona tiene derecho: A su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación”. Igualmente, el artículo 48 de la máxima norma que rige en el Perú, dice que “Son idiomas oficiales el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes según la ley”.

En la Ley N.º 29735 y el Decreto Supremo que aprueba Reglamento de la Ley N.º 29735, Ley que regula el uso, reservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú. Decreto Supremo N.º 004-2016-MC, que reglamenta la citada ley, denominada, “Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú”, en sus artículos referidos a los derechos lingüísticos indican textualmente lo siguiente:



#### Artículo 4:

##### 4.1 Son derechos de toda persona:

- Ejercer sus derechos lingüísticos de manera individual y colectiva.
- Ser reconocida como miembro de una comunidad lingüística.
- Usar su lengua originaria en los ámbitos público y privado.
- Relacionarse y asociarse con otros miembros de la comunidad lingüística de origen.
- Mantener y desarrollar la propia cultura.
- Ser atendida en su lengua materna en los organismos e instancias estatales.
- Gozar y disponer de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de sus derechos en todo ámbito.
- Recibir educación en su lengua materna y en su propia cultura bajo un enfoque de interculturalidad.
- Aprender el castellano como lengua de uso común en el territorio.
- El inciso 15.2 y 15.3 del artículo 15 de la Ley N° 29735 indica lo siguiente:
  - 15.2 Las entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos implementan, de modo planificado y progresivo, políticas y programas de capacitación o contratación para que en las zonas del país donde una lengua originaria sea predominante sus funcionarios



y servidores públicos, así como los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú se puedan comunicar con suficiencia en esa lengua.

- 15.3 Las entidades públicas implementan progresivamente la publicación, en sus respectivas páginas web o portales, de las normas legales de su ámbito que incidan directamente en el quehacer de los integrantes de los pueblos originarios, en forma escrita y oral, en sus lenguas originarias; asimismo, difunden las normas que afectan derechos o establecen beneficios a favor de las comunidades, a través de los mecanismos orales o escritos, que resulten idóneos, según cada caso concreto.

Otras normas como el Decreto Supremo N° 004-2016-MC, la misma que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735; la Resolución Suprema N.º 026-2016-MC, Comisión Multisectorial de naturaleza temporal encargada de proponer la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad y el Plan Multisectorial para su implementación; Decreto Supremo N.º 003-2015-MC, Política de Transversalización del Enfoque Intercultural; Resolución Ministerial N.º 124-2015-MC, esta aprueba la Guía de lineamientos denominada “Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos”, abordan de los derechos lingüísticos.

Los pueblos indígenas u originarios tienen numerosos derechos alcanzados de rango universal, internacional, nacional y local. Esas leyes



en la actualidad no han sido concretizadas. Solo algunas entidades como el Poder Judicial y el Ministerio de Cultura de manera paliativa están implementando en sus políticas de trabajo. Y las instituciones públicas que tienen mayor contacto con los ciudadanos como los gobiernos regionales, municipalidades, subprefecturas, Banco de la Nación (BN), Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), Ministerio Público, Ejército del Perú (EP), Policía Nacional del Perú (PNP), entre otras instituciones, no implementan lo que manda la ley de alcance nacional. En las instituciones no gubernamentales, observamos que las normas no se cumplen a cabalidad.

#### **2.2.4. Dignidad**

Según el Diccionario de la Real Academia de la Española (2021), “dignidad” viene del latín dignitas, y en su primera acepción significa “cualidad de digno”. La “digno”, proviene del latín “dignus”, significa, en su primera acepción “merecedor de algo”, y en su segunda acepción dice: “Correspondiente, proporcionado al mérito y condición de alguien o algo”. Entonces, la dignidad humana es el derecho que tiene cada ser humano, debe ser respetado y valorado como ser individual y social.

Para Rojas (2018), considera que la libertad y la identidad son los pilares fundamentales de la dignidad de cada ser humano. Por tanto, la dignidad es un valor natural propio de la persona, que la hace valiosa, la distingue como un fin en sí misma, inviolable, merecedora del mayor respeto y de una protección jurídica absoluta. Además, el artículo 1 de la Constitución Política del Perú



(1993), indica “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”.

### **2.2.5. Pueblos indígenas**

Los pueblos indígenas son aquellas que provienen de las culturas que ya ocupaban un espacio antes de la colonia o de la formación de los actuales países. Esos pueblos indígenas conservan aún parte de las expresiones ancestrales. Tal como señala Camero & Gonzales (2018), a los pueblos originarios como aquellas que tienen derechos desde antes a la formación del Estado peruano. Estos pueblos tienen su propia cultura, territorios y se reconocen a sí mismos como tales. Esto también incluye a los pueblos que viven en aislamiento voluntario o no contactados, así como a las comunidades campesinas y nativas. La denominación "indígenas" puede emplearse como sinónimo de "originarios", "tradicionales", "étnicos", "ancestrales", "nativos" u otros términos similares.

De acuerdo al Reglamento de la Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios, Decreto Legislativo N° 001-2012-MC, define que: Pueblo que descende de poblaciones que habitaban en el país en la época de la colonización y que, cualquiera que sea su situación jurídica, conserven sus propias instituciones sociales, culturales y políticas, o parte de ellas; y que, al mismo tiempo se auto reconozca como tal. La población que vive organizada en comunidades campesinas o nativas podrá ser identificada como pueblos indígenas, o parte de ellos, conforme a dichos criterios. Las denominaciones empleadas para designar a los pueblos indígenas no alteran su naturaleza, ni sus derechos colectivos.



De acuerdo a las citas anteriores decimos que pueblos indígenas se refiere a culturas prehispánicas con elementos culturales internas y externas, y de alguna manera aún siguen practicando los usos y costumbres de sus antepasados.

#### **2.2.5.1. Censos Nacionales 2017, “Los indígenas son mucho más”**

Según la presentación de resultados de los Censos Nacionales 2017 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) la cuarta parte de la población se autoidentificó como indígena u originario. El 60% de la población se autoidentificó como mestizo (13 millones 965 mil 254 personas); 5.9% (1 millón 366 mil 931) blanco y 3,6% (828 mil 841) afrodescendiente. Dentro de ello, el 22,3% (5 millones 176 mil 809) se autoidentificó como quechua y el 2,4% (548 mil 292) de origen aimara. Asimismo, 79 mil 266 personas dijeron ser nativo o indígena de la Amazonía.

Sin embargo, los resultados antes señalados son observadas por la Organización Nacional de Mujeres Indígenas Andinas y Amazónicas del Perú (ONAMIAP, 2018), porque consideran que las personas indígenas son mucho más y los resultados del INEI no reflejan la realidad; porque el Ministerio de Cultura hizo poco por sensibilizar sobre el tema, antes del censo realizada.

En el ámbito regional, alrededor de 772 435 puneños, es decir 68.9% se consideró como población de habla indígena (quechua, aimara y uru); mientras que el restante 31.1% dijo ser de habla castellano; por ende, es de vital importancia implementar los servidores bilingües.



### 2.2.5.2. ¿Por qué se extinguieron algunas lenguas originarias?

Cerrón (1998), reveló que una cantidad considerable de lenguas desaparecidas no están registradas y son excluidos. Además, indica que una de las razones principales es que, tras la llegada de los españoles, las lenguas desaparecidas estaban debilitadas por varios factores. Por ello, los hablantes de las lenguas extintas sufrieron un proceso de asimilación de sus lenguas al quechua; asimismo, en muchos casos y al aimara, como es el caso de puquina. En Puno la lengua uru se asimila al idioma aimara.

Creemos entonces que, si no se revalora verdaderamente los idiomas existentes en la actualidad, pueden asimilarse al castellano.

### 2.2.6. Lengua

Para Siguan & Mackey (1986), considera al lenguaje como una herramienta de comunicación con otras personas, pero también es un medio para llevar a cabo actividades intelectuales, ya que gran parte de nuestro pensamiento se realiza a través del lenguaje verbal. Asimismo, viene a ser un sistema de símbolos que se utilizan para expresar ideas, y en esa medida, es comparable a otros sistemas como la escritura, el alfabeto utilizado por las personas sordomudas, ritos simbólicos, formas de cortesía, señales militares, entre otros. Sin embargo, es el sistema más importante de todos ellos (Saussure, 1973).

En el postulado de Cedamano (2018), señala que la lengua puede ser solo un detalle una cultura o la expresión más visible de su diversidad y debe ser respetada en su integridad. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2009) la lengua es una variable de gran relevancia ya que se utiliza como medio para expresar y transmitir el



patrimonio cultural intangible, así como también es una herramienta para comprender el universo y el entorno sociocultural y natural de un grupo determinado.

### **2.2.7. Diversidad lingüística**

Esta se encuentra acompañado de la diversidad cultural, debido a que la lengua es parte de la cultura, ya que esta constituye como un componente comunicador que permite la identidad cultural, de ahí, la lengua posee aquella capacidad para comunicar en un grupo cultural (Molina, 2007). Sin embargo, ante la crisis y riesgo de la diversidad lingüística, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) propuso el promover la lengua mediante: 1) aumento de la comprensión, la reconciliación y cooperación internacional; 2) Creación de condiciones favorables para el intercambio de conocimiento y difusión de buenas prácticas en relación con la lengua originaria; 3) integración de las lenguas indígenas en el establecimiento de normas; 4) empoderamiento mediante la creación de capacidad; ello fue ante la pérdida de lenguas originarias y la necesidad de conservar (Ramírez & Chaparro, 2021).

En el contexto de Perú, se ha identificado 47 lenguas, de los cuales comprende: 43 amazónicas y 4 andinas, pero en la actualidad la ciudad de Lima alberga la mayor diversidad lingüística, ello ante la migración a la capital (Ministerio de Educación, [MINEDU] 2013), por otro lado, el MINEDU a reconocido la extinción de 37 lenguas originarias, ante ello la mayor lengua hablada es el castellano, de ahí, que la variedad de lengua se encuentra en regiones, también cabe destacar que la forma de hablar el castellano en diversas regiones varía, como en Iquitos, Huancayo y otras regiones (Cuadros, 2016).



Por eso, la diversidad lingüística hace mención a la existencia de diversas lenguas en un contexto social, también manifestando la riqueza cultural, de ahí, que en Europa como en Estados Unidos se presenta una manifestación libre de la diversidad lingüística donde al menos puede hablar una lengua diferente de su lengua materna, así son capaces de mantener una conversación (Molina, 2007).

#### **2.2.7.1. Lengua materna**

Para Cerrón (2003), la “lengua materna” se refiere a aquella adquirida por un niño durante sus primeros años de vida. Esta lengua no solo sirve como medio de comunicación efectiva para el niño, sino que también se convierte en una herramienta libre y auténtica para expresar sus pensamientos y emociones. Es por esto que los términos “lengua nativa” y “lengua natural” son sinónimos de “lengua materna”. Según Arias (2018), precisa que lengua materna es la primera lengua aprendida por un ser humano en su infancia, siendo el instrumento natural de pensamiento y comunicación. Con este mismo sentido, también se emplea el término “lengua nativa”, y con menor frecuencia, “lengua natal”. De acuerdo a las citas anteriores, definimos la lengua materna como aquella que se adquiere y se habla mejor y lo domina desde las primeras palabras que emite siendo niño. Puede ser lengua enseñada por sus familiares en primera línea o personas que viven cercanos a su entorno.

#### **2.2.7.2. Aymara**

Los orígenes del pueblo aimara se remontan al siglo XIII, época en la que poblaron el altiplano una serie de “reinos” que compartían una sola lengua. Luego de la decadencia del pueblo Tiawanaku, alrededor del siglo



XIII, surgieron los reinos aimaras en el altiplano: los Qolla, ubicados al norte Altiplano; los Lupaca, situados en los territorios circunlacustres del sur actual de Puno; y los Pacajes, quienes serían los antecesores de los actuales aimaras bolivianos (Ministerio de Cultura, 2014).

En la postura de Bertonio (1993), la lengua aymara es la segunda más importante del mundo andino y la tercera en Sudamérica, esto por la vitalidad de culturas andinas. Por otra parte, también conocida como Aymara o Jaqi Aru, esta lengua tiene indicios de presencia en Ecuador, asimismo el Jaqaru en las serranías de Lima, esto es, a la existencia de grupos étnicos. La nación Lupaqa estuvo conformado por siete markas, su ubicación está en Urqusuy, esta nación tenía área ocupada más allá de la cordillera Real.

Ludovico Bertonio fue fundamental en el estudio y descubrimiento de la lengua aymara, que identificó con la antigua lengua jaqaru, utilizada en el centro andino bajo diversos nombres. Su trabajo es imprescindible para entender el pensamiento Colla, siendo una referencia obligada para los investigadores serios del mundo andino. Sin embargo, algunos científicos olvidan la importancia de la lengua en la interpretación cultural, subestimando la relevancia de Bertonio en este campo (Layme, 2012).

La cartera ministerial que vela por la cultura, revela que la región de Tacna tiene el 10% de aimara hablantes, Lima y el Callao 7%, Arequipa 4% y Moquegua 4% y Puno continúa siendo la zona tradicional de la población aimara en el país, uno de cada cuatro aimaras se encuentra viviendo en otras regiones, de manera preferente en la zona sur. La mayor



parte de los aimaras están en las provincias de Chucuito (27%), El Collao (18%), Puno (18%), Huancané (11%), Yunguyo (10%) y Moho (7%); además, el 6% de la población aimara reside, actualmente, en la provincia de San Román y el 4% restante, en otras provincias de la región (Ministerio de Cultura, 2014).

### **2.2.7.3. Quechua**

El Documento Nacional de Lenguas Originarias (DNLO) (2013), presume que el quechua es originario de algún lugar de los Andes centrales, en las regiones del sur y centro de los Andes, como la Sierra de Lima, así como en zonas como Cusco, la zona Collao de Puno y alguna parte de Apurímac, el quechua reemplazó al aimara como lengua vernácula predominante. También, según Ministerio de Cultura (2020) en la región Puno, las provincias de Azángaro, Carabaya, Huancané, Ica, Melgar, San Antonio de Putina y San Román, se habla mayoritariamente la lengua quechua. Puno ciudad, no es la excepción.

### **2.2.7.4. Lenguas indígenas u originarias**

Según Cotler (1994), desde muchos años atrás, las lenguas originarias siempre han sido discriminadas, en las instituciones educativas se prohibía que se hable en idiomas originarios y los que las practicaban eran discriminadas en las diferentes esferas de los gobiernos. Se impuso para que solo el idioma castellano sea aprendido en los pueblos indígenas.

Hace algunos años, Jaramillo (2012) dejó entrever que la voluntad política de las autoridades latinoamericanas en establecer medidas, por la protección de los idiomas, realizando esfuerzos a partir de proyectos y



leyes; sin embargo, las condiciones en el concurso de profesionales competentes y la capacidad de financiamiento para cumplir con eficiencia; las dificultades son serias por la dejadez de las autoridades con respecto a la identidad lingüística.

En el Perú, los gobiernos están emitiendo normas para revalorar la cultura y los idiomas originarios en particular; pero, aún son insuficientes. Asimismo, manifestamos que lengua originaria son todas aquellas lenguas que aún son vigentes y que fueron habladas desde antes que el idioma español se difunda o lenguas que se hablaban antes de la colonia.

#### **2.2.8. Política Nacional de Lengua Originaria**

Perú se manifiesta como un país multilingüe y pluricultural, donde coexiste 55 pueblos indígenas, 47 lenguas originarias, donde el mayor alcance territorial es el quechua incluyendo el aimara, por otra parte, la iniciativa legislativa sobre la diversidad lingüística y cultural ha destacado en los 70, promulgando la Ley N.º 29735, también en 2011 se publicó la Política Nacional de Lengua Originaria, Tradición Oral e Intercultural (PNLO) (Saldarriaga, 2020).

La política lingüística se ha aplicado y existe en Europa, Australia y Canadá, en el que ha mostrado una combinación de diferentes políticas, donde el que denota mayor potencial es la variante sociocultural de multiculturalismo, ello ante una administración pacífica de los conflictos étnicos; no obstante se obvia los vínculos lingüísticos lo que muestra una desventaja para la minoría, también, en experiencias como Suiza establece la lengua francés, alemán e italiano como lengua nacional y oficial, ello determina un régimen de soberanía de cada grupo generando un control sobre sus escuelas; sin embargo, esta no resuelve el



problema de derechos lingüísticos individuales. También las políticas lingüísticas hace un aporte a la identidad lingüísticas de las minorías (Konig, 2001).

Ante la referencia indicada, cabe desarrollar el avance de la política lingüística en Perú, como se ha precisado, ante la variedad de lingüística y cultura, de ahí, el Estado busca recuperar y difundir diversas lenguas originarias, ello a fin de que los hablantes puedan tener actitudes positivas (Saldarriaga, 2020).

La existencia de diversidad lingüística y cultural postula a que el Estado determine acorde a la realidad políticas, de ahí que las decisiones, medidas y acciones tomadas por el Estado a partir de la realidad social y lingüística se considera la política lingüística (Estrada & Naters, 2008). En el postulado de Sichra (2003), las políticas lingüísticas surgen ante un conflicto social o lingüística, lo que tiene que ver con la búsqueda de expansión y el establecimiento de espacio de poder mediante las lenguas, la lengua dominante al establecer su poder no requiere de política lingüística, a lo más, les sirve como un mecanismo de conservación y defensa; se requiere de trabajo de una política lingüística ofensiva, lo que ocurre cuando se siente amenazas por otras lenguas; de ahí las políticas corresponden a las lenguas minorías e indígenas.

Para Arias & Lovón (2022), el Estado ha permitido el uso masivo de la lengua castellana, y lo convirtió como la lengua dominante, en cambio en zonas andinas y amazónicas donde los hablantes son campesinos e indígenas, el castellano se constituye como una segunda lengua y el prestigio de esta desplace a la lengua originaria, de ahí, la política lingüística establecido por el Estado ha buscado legalizar el estatus de las lenguas originarias y promover su enseñanza,



esto ha posibilitado que las lenguas originarias sean alfabetizadas, también el Congreso ha formulado leyes para revalorizar y revitalizar.

El énfasis sobre la política lingüística tiende a tener relación con la política educativa (López 1988, citado en Sichra, 2003), es por eso, que la educación establece un rescate sobre el uso de la lengua originaria en los escolares. Así, para una política es necesario la existencia de la planificación que hace referencia a la acción concreta desarrollada mediante el contexto de realidades, esto requiere de un proceso de operacionalización (Sichra, 2003).

La implementación de políticas por la autoridad describe que cada gobierno evalúa el grado de aplicación de la PNLO, identifica los factores que dificultan la aplicación, asimismo, la ley de lenguas originarias no ha coincidido hasta ahora con una adecuada asignación de recursos por parte del Estado. Esto obliga a que se requiera de una cooperación técnica que elabore un sistema, así como el diseño de protocolo de atención bilingüe, por último, destacan la importancia de fomento e importancia de la diversidad lingüística y cultural, ello para que, los ciudadanos sepan sus derechos y puedan ejercerlo (Saldarriaga, 2020).

Ahora bien, se evidencia que la política lingüística ha tenido la característica por el uso de variedades lingüísticas como medio de cohesión de las diversas etnias. También es necesario generar espacios y servicios públicos hacia los hablantes para que tengan acceso mediante el uso de sus propias lenguas (Saldarriaga, 2020). Asimismo, las políticas orientadas apoyan abiertamente la identidad lingüística de las minorías (Konig, 2001), en ese sentido, la política fomenta la valoración de la lengua materna a partir de la educación.



A partir de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 29735 que alude al derecho lingüístico, también al uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias, donde el Estado garantiza a que el hablante haga uso de su derecho lingüístico de forma individual o colectiva, estas políticas lingüísticas están orientadas a los lineamientos de las Políticas Nacionales del Acuerdo Nacional, Política General del Gobierno al 2021, Plan Bicentenario. La PNLOTI se encuentra acorde a la normatividad ya indicada, lo cual se encuentra aprobada mediante Decreto Supremo N.° 005-2017-MC.

### **2.2.9. Teoría de acción comunicativa**

El autor Habermas (1981), es el que aborda este tema, él define la acción comunicativa como interacción realizada entre dos sujetos por lo menos, ellos se tienen que relacionar y reconocer intersubjetivamente, por medios verbales y/o extraverbales. Además, hace suponer que los actos de habla ejecutados por un sujeto deben, primeramente, ser comprendidos (verstand-mente-), y, luego, aceptados y recordados (annehmen) por el sujeto que recibe el mensaje. Así, la acción comunicativa opera en un medio lingüístico relacionando al actor con el mundo, lo que presupone al entendimiento en donde el hablante y oyente representa en su mundo de vida.

Asimismo, alude a la interacción lingüística donde los actores buscan objetivos comunicativos, esta se genera mediante la interacción estratégica al intentar influir en el otro de alguna forma. Acción comunicativa se considera cuando un hablante elige una expresión lingüística inteligible es para entender con un oyente sobre algo y ello para entender a sí mismo. En cambio, en el plano de la vida social entiéndase la acción comunicativa como al conjunto de fuerzas



ilocucionarias que cada idioma refleja la estructura de estas redes de acción. De ahí, la fuerza ilocucionaria comprende a la intersección en que se compenetran el lenguaje y las órdenes institucionales (Habermas, 1981).

Asimismo, Habermas (2002) denomina éxito ilocutivo a la efectiva acumulación de una comprensión entre las personas que interactúan y la acción comunicativa se alcanza en la medida en que el éxito ilocutivo es logrado.

### **2.2.10. Lengua en contacto**

Para (Gumperz 1972, citado por Vizcarra, 2018), expone que son: dos o más lenguas en contacto si son usadas alternativamente por las mismas personas. Los individuos que usan las lenguas son el punto de contacto, por ende, el cambio de código puede ser léxico o gramatical. El cambio de códigos se debe a los siguientes factores: i) al dominio donde se habla: iglesia, casa, etc. (visión sociológica), ii) a la acomodación del comportamiento lingüístico que llena las necesidades del oyente, o divergencia, cuando la persona no hace ningún esfuerzo de ajustar su habla al otro (visión psicológica), iii) a la percepción del hablante de que pertenece a una u otra comunidad lingüística (visión antropológica).

Para Moreno (2005), considera que se habla de contacto de lenguas cuando en una situación cualquiera dos códigos lingüísticos establecen un contacto. Las comunidades bilingües, zonas fronterizas y contextos de enseñanza – aprendizaje de lenguas, como la existencia de tres grandes corrientes: i) Etnografía de la comunicación, ii) Bilingüismo, diglosia y lenguas en contacto, y iii) Estudio de la variación lingüística (variacionismo).



### 2.2.11. Etnografía del habla

Según Malinowski (1923), la expresión indica por un lado, que la comprensión del contexto debe ampliarse y por otro, que la situación en la que se lleva a cabo el intercambio de palabras es importante y no debe ser ignorada como si no tuviera relevancia para la expresión lingüística. Rodríguez (1999), deja entrever que es el uso del lenguaje tal y como se presenta en la vida cotidiana de una comunidad lingüística concreta. La ciencia del lenguaje como facultad humana y la lengua - habla como hecho social.

Para (Hymes, 1964 citado por Vizcarra, 2018), se adoptan y discuten tres nociones: comunidad de habla, evento comunicativo y acto de habla, las mismas son detalladas a continuación:

- **La comunidad de habla.** Constituye el marco más extenso para la interacción verbal. Elegirla como punto de inicio para la investigación es esencial para desafiar la idea de que compartir el mismo idioma equivale a un entendimiento mutuo sobre su uso y significado en diferentes contextos.
- **El evento comunicativo.** Se ofrece inicialmente una serie de características y componentes de los eventos comunicativos. Hymes amplió esta lista inicial hasta incluir 16 componentes, que agrupó en ocho categorías principales bajo el acrónimo SPEAKING: S (situación: contexto físico y escena); P (participantes: emisor, receptor, audiencia); E (objetivos: intenciones y metas); A (secuencia de los actos comunicativos: estructura y contenido del mensaje); K (tono); I (instrumentos: canal y estilo de habla); N (normas: de interacción y de interpretación); G (géneros).



- **El acto de habla.** La labor del analista consiste en explicar cómo se relacionan la realidad subjetiva del hablante, la forma lingüística seleccionada y la reacción de la audiencia. Los actos de habla conectan los niveles comunes de la gramática con los elementos residuales en un evento o situación comunicativa, en la medida en que implican tanto formas lingüísticas como normas sociales.

### **2.2.12. Uso de la lengua**

Para Escobar et al. (1975), el uso de la lengua o el acto de hablar, es casi equivalente a respirar o caminar. La lengua es adquirida en y de la comunidad como parte del proceso de socialización. Se trata de un típico fenómeno cultural y un fenómeno oral. Se distingue de toda forma de herencia biológica.

### **2.2.13. Contexto del uso de la lengua**

Según Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2003), el uso de la lengua varía de acuerdo a las necesidades del contexto, asimismo, presentan un detalle de categorías para la descripción del uso de la lengua y de su usuario. Indica que el uso del lenguaje puede variar ampliamente dependiendo de las necesidades del contexto en el que se emplea. Desarrolla también los siguientes aspectos del contexto:

#### **2.2.13.1. Ámbitos**

Hay una cantidad indefinida de ámbitos posibles, ya que cualquier esfera de actividad o área de interés puede ser relevante para un usuario específico o un curso particular. Para los propósitos generales de



enseñanza y aprendizaje de lenguas, es útil identificar al menos los siguientes ámbitos:

El ámbito personal, que se relaciona con la vida privada del individuo, incluyendo su familia y amigos, y actividades personales como leer por placer, escribir un diario o dedicarse a hobbies. El ámbito público, donde la persona se desempeña como miembro de la sociedad o de una organización y participa en transacciones variadas con diferentes fines. El ámbito profesional, en el cual la persona ejerce su carrera o profesión. El ámbito educativo, donde la persona se involucra en formas organizadas de aprendizaje, típicamente dentro de una institución educativa.

#### **2.2.13.2. Situaciones**

Dentro de cada ámbito, las situaciones que se presentan pueden describirse considerando: el lugar y los tiempos en que ocurren; las instituciones u organizaciones involucradas que dictan la estructura y los procedimientos que predominan en lo que generalmente sucede; las personas involucradas, especialmente en función de la importancia de sus roles sociales en relación con el usuario o estudiante; los objetos (tanto animados como inanimados) presentes en el entorno; los eventos que se desarrollan; las acciones realizadas por las personas involucradas; y los textos que se encuentran en dicha situación.

**Tabla 1**

*Uso de la lengua originaria*

ÁMBITOS	LUGARES	INSTITUCIONES	PERSONAS	OBJETOS
Personal	Hogar propio, de la familia, de los amigos, de desconocidos (casa, habitación, jardín). Habitación en un hostel, en un hotel; el campo, la playa, etc.	La familia y las relaciones sociales.  La salud pública. Asociaciones diversas, ONG, partidos políticos, instituciones religiosas.	Padres, abuelos, hijos, hermanos, tíos, primos, familia política, cónyuges, amigos íntimos, conocidos.	Mobiliario, decoración. Ropa. Electrodomésticos. Juguetes, herramientas, objetos para la higiene personal. Objetos de arte, libros. Animales de compañía o salvajes. Árboles, plantas, jardines, estanques. Enseres de la casa. Bolsos. Equipamiento o deportivo y de ocio.
Público	Espacios públicos: calle, plaza, parque. Transporte público. Tiendas, mercados y supermercados. Hospitales, consultas, ambulatorios.	Autoridades. Instituciones políticas. La justicia. La salud pública. Asociaciones diversas, ONG, partidos políticos, instituciones religiosas.	Ciudadanos. Funcionarios. Empleados de comercios. Policía, ejército, personal de seguridad. Conductores, revisores. Pasajeros.	Dinero, monedero, cartera. Formularios o documentos oficiales. Mercancías. Armas. Mochilas, maletas,



	Estadios y campos deportivos.		Jugadores, aficionados, espectadores.	maletines. Material deportivo.
	Teatros, cines, lugares de entretenimiento y ocio.		Actores, público.	Programas.
	Restaurantes, bares, hoteles.		Camareros, recepcionistas.	Comidas, bebidas, tapas.
	Iglesias.		Sacerdotes y religiosos.	Pasaportes, permisos.
Profesional	Oficinas.	Empresas multinacionales.	Empresarios.	Material de oficina.
	Fábricas.	Pequeña y mediana empresa.	Empleados.	Maquinaria industrial,
	Talleres.	Sindicatos.	Directivos.	herramientas para la
	Puertos, estaciones ferroviarias, aeropuertos.		Colegas.	industria y la artesanía.
	Granjas.		Subordinados.	
	Almacenes, tiendas.		Compañeros de trabajo.	
	Empresas de servicios.		Clientes.	
	Hoteles.		Recepcionistas, secretarías.	
	Establecimientos públicos.		Personal de mantenimiento.	
Educativo	Escuelas: vestíbulo, aulas, patio de recreo, campos de deportes, pasillos.	Escuelas y colegios.	Profesores titulares, personal docente, educadores,	Material escolar, uniformes, ropa de deporte.
	Facultades.	Facultades.	profesores asociados.	Alimentos.
	Universidades.	Universidades. Colegios profesionales. Asociaciones profesionales.	Padres.	Material audiovisual.
	Salas de conferencias y seminarios.	profesionales. Centros de formación continua.	Compañeros de clase.	Pizarra y tiza.
	Asociaciones de estudiantes.		Catedráticos, lectores.	Ordenadores
	Colegios mayores.		Estudiantes.	·
			Bibliotecarios, personal de laboratorio, del comedor,	Mochilas y carteras.



---

Laboratorios.	personal de limpieza.
Comedor universitario.	Porteros, secretarios, bedeles.

---

#### 2.2.14. Diglosia

Para López (1989), diglosia es el “funcionamiento diferenciado de variedades de cualquier tipo de lengua” (p.73). Según define desde perspectiva del conflicto intercultural la diglosia: esta situación se enmarca dentro de un conflicto intercultural que no involucra únicamente la lucha entre lenguas, sino también a grupos sociales que se diferencian entre sí debido a factores socioeconómicos, éticos y/o socio-culturales. Los aspectos sociolingüísticos de este conflicto se manifiestan en una relación asimétrica entre las prácticas discursivas dominantes (usualmente en español como lengua dominante) y las prácticas discursivas dominadas (mayoritariamente en una lengua indígena dominada). La diglosia, por lo tanto, refiere a una relación de poder entre grupos sociales. La institucionalización y legitimación de una lengua (y un discurso) se produce en un ámbito específico, dependiendo del poder que tenga el grupo lingüístico en cuestión (Hamel, 1988).

Según Lomas (1999), enfatiza el ámbito funcional de la diglosia, en contextos públicos y formales, la mayoría de las personas utilizan la lengua que socialmente se considera prestigiosa, mientras que en ambientes privados e informales, se recurre a la lengua que se considera socialmente menos valorada. Para Fasold (2006), consiste en reservar los segmentos más estimados del repertorio lingüístico de una comunidad (que no son los primeros que se aprenden,



sino que se aprenden más tarde y más conscientemente, normalmente en la educación formal) para las situaciones que se sienten como más formales y distantes y reservar los segmentos menos valorados (que son los primeros que se aprenden, con poco o ningún esfuerzo consciente), los cuales pueden tener cualquier grado de relación lingüística con los segmentos más valorados (desde diferencias estilísticas hasta ser diferentes lenguas), para las situaciones percibidas como más informales e íntimas.

### **2.2.15. Discriminación lingüística a la lengua originaria**

La discriminación viene a constituirse como un fenómeno que afecta de forma directa a los hablantes, siendo esto a las personas de origen andino (Paco, 2022), este hecho social se manifiesta en particular en las variantes étnicas y culturales, a partir de la interacción lingüística, donde la relación de poder entre una lengua y otra genera la sujeción, de ahí, que la discriminación posee un fundamento histórico, esto es, al pasado colonial, en el que se dio origen a las jerarquías sociales a partir del poder asimétricas que abarcaron aspectos éticos, lingüísticos, económicos, culturales y otros, ello fue transformándose en dominio y subordinación. Así ante la disolución del incanato, la lengua quechua ha mantenido un estatus (Zamora, 2019).

La discriminación se sitúa como aquel acto de minimizar a una persona o grupo social por hablar una lengua (Zamora, 2019), este concepto considera en un esquema inferioridad, lo que denota la desvalorización y rechazo, también, la discriminación está orientado hacia la lengua originaria y variaciones del castellano, este variante se encuentra en situación de vulnerabilidad debido a la creencia de inferioridad, esto posibilita como objeto de discriminación (Ocampo



& Távora, 2022). El racismo como la discriminación tiene la características fenotípica debido al mestizaje, la dinámica social fue rápida y constante que no pudo identificar la pertenencia a las razas y que representación social debían de poseer, así, el racismo obedece a la biología y lo visual para respaldar las desigualdades socioeconómicas (Rochabrúm, 2014). En cuanto a la discriminación lingüística expresa la idea del racismo, donde considera el componente de los rasgos culturales, educación y otros elementos, de ahí la discriminación está orientado a la desigualdad entre los grupos sociales; también esta suele manifestarse en persona motosa como un indio de una comunidad campesina que no es inteligente y sin capacidades, ello solo por hablar un castellano diferente (Zavala, 2019).

Por ello, ante la expresión incorrecta del castellano se ha creado la categoría de “persona motosa”, cuya característica está orientado a representar y clasificar a personas acorde a la condición de vida, educación y otras fenotípicas. Por otro parte, dentro la lingüística la escritura se ha convertido en una jerarquía social, donde se crea la idea del “cholo escribe mal”, esta característica es otorgado a los migrantes al hablar y escribir (Ocampo & Távora, 2022).

Para (Bourdieu citado en Yacine, 2020), la cuestión lingüística se sitúa como un problema social y esta como un problema político; así, los dominantes valorizan su lengua e imponen a los grupos dominados, esto denota las desigualdades lingüísticas que son sociales e históricas. Según Herrera (2021), en la historia se ha establecido distancias sociales entre lo urbano y rural, siendo esto entre la cultura hegemónica y la minoría étnica, entre el castellano e indígena ello ha contribuido a una desigualdad social.



De ahí, se ha establecido políticas para proteger la diversidad cultural y lingüística en diferentes sectores, sin embargo, poco se ha avanzado, ya que se ha postulado políticas orientadas a capacitar al personal en lengua nativa, así como intérpretes, pero esto parece no tomar en cuenta a minorías etnolingüísticas, ello no muestra romper la desigualdad; en ese sentido, en el escenario peruano que cuenta con herramientas para asegurar los derechos lingüísticos para la población, pero aún sigue existiendo desventaja (Herrera, 2021).

### **2.2.16. Relaciones publicas**

Para Wilcox et al. (2006), sostienen que esta disciplina comunicacional engloba, la comunicación empresarial tiene una función directiva independiente que permite establecer y mantener líneas de comunicación, comprensión, aceptación y cooperación mutua entre la organización y su público. Esta función implica la resolución de problemas, ayuda a los directivos a estar informados y estar preparados para reaccionar ante la opinión pública, define y resalta la responsabilidad de los directivos en servir al interés público y ayuda a la dirección a mantenerse actualizada y utilizar los cambios de manera efectiva. Además, esta función sirve como sistema de alerta para anticipar las tendencias y utiliza técnicas éticas de investigación y comunicación como herramientas principales.

En el postulado de (Robinson 1975 citado por Ortiz. 1990), entiende a las relaciones públicas como una ciencia aplicada dentro de las ciencias sociales y del comportamiento, cumplen varias funciones clave:

- Evalúan, miden e interpretan las actitudes de los distintos públicos relevantes.



- Ayudan a los directivos a establecer objetivos que fomenten la comprensión y aceptación de los productos, planes, políticas y personal de la organización por parte del público.
- Alinean estos objetivos con los intereses, necesidades y metas de los distintos públicos relevantes.
- Diseñan, implementan y evalúan un programa destinado a lograr la comprensión y aceptación del público.

Para Philip (1973), alude que las relaciones públicas representan un fenómeno y una necesidad contemporánea. Surgieron como respuesta a las dinámicas que aceleraron el ritmo del mundo y que agruparon a las personas en una variedad de colectivos distintos, cada uno con sus propios objetivos. Sin embargo, todos estos grupos necesitan colaborar para lograr avances y progresos compartidos.

### **2.2.17. Imagen institucional e identidad corporativa**

Chaves (2010), considera que para definir imagen institucional, es necesario evitar considerar la amplia variedad de significados de la palabra "imagen", y focalizarse en una de sus acepciones: aquella que comprende a la imagen como una representación colectiva de un discurso imaginario.

Por otro lado, Chaves (1998) da referencia de que las relaciones públicas es la lectura pública de una entidad o la interpretación que la sociedad, colectivos, familias o grupos humanos, tiene o construye de modo deliberado o sincero. Tal es así que una mala gestión de orden público, tendrá como consecuencia una mala reputación y la imagen se verá afectada de manera casi irremediable.



Según Ramirez et al. (2005), define la identidad corporativa como: la idea y técnica, la creación de una identidad visual corporativa en una situación socioeconómica compleja dentro de un contexto comunicacional no se enfoca solamente en la creación de una imagen física para productos o instituciones, sino en el desarrollo de un concepto de personalidad corporativa visualmente articulado a través de un programa basado en la filosofía de gestión de la organización.

### **2.2.18. Funciones básicas de la oficina de relaciones públicas**

Según (Flores citado por Choquemamani, 2018), las funciones básicas de las oficinas de Relaciones Públicas son: “Investigación, planificación, ejecución y evaluación.

Investigación:

- Define las características generales y políticas de la institución.
- Determina los públicos que la constituyen.
- Analiza la opinión y las actitudes de los públicos.
- Analiza archivos de prensa y archivos de correspondencia.

Planificación:

- Elabora planes y programas de relaciones públicas.
- Presenta los planes y programas de relaciones públicas.
- Selección de personal para ejecutar dichos programas.
- Elabora presupuestos.



- Cronograma las actividades de acción.
- Ejecución:
- Elabora boletines y notas de prensa.
- Elabora la publicación interna de la institución.
- Organiza campañas institucionales por los diferentes medios de comunicación.
- Organiza conferencias de prensa.
- Elabora y conduce la publicidad institucional.
- Dicta conferencias especializadas.
- Dirige y emplea técnicas de comunicación especialmente la dinámica de grupos.
- Organiza actos culturales, conferencias, seminarios y congresos.
- Sostiene entrevistas y contactos telefónicos y resuelve consultas personales.
- Detecta los actos de la institución que puedan afectar al público.
- Recibe quejas, reclamos y sugerencias acerca de la institución.
- Analiza, detecta, propone políticas sobre la opinión pública y redacta discursos y mensajes.
- Dirige sistemas de comunicación interna al personal.
- Participa en los comités de la organización.



- Representa a la institución en diversos actos.
- Organiza y coordina visitas a la institución.
- Facilita entrevistas a otras instituciones y al público externo.
- Organiza actos celebratorios y protocolares.
- Facilita entrevistas a los órganos de la prensa.

#### Evaluación:

- Controla los resultados de las acciones ejecutadas e introduce los reajustes consiguientes.

#### Asesoramiento

- Determina políticas de relaciones humanas.
- Sugiere actitudes para el tratamiento al público.
- Sugiere políticas de relaciones industriales.
- Asesora política publicitaria.
- Asesora política de mercadotecnia.
- La función de asesoramiento, supone dialogo permanente con los más altos ejecutivos de la institución.

#### Comunicación

- La función de comunicación comprende, tanto el mensaje de técnicas especiales de información y persuasión a la opinión pública, como las



actividades referidas a la publicidad institucional, la organización de conferencias, seminarios, mesas redondas y otros certámenes.

- La función de comunicación constituye actividades operativas o ejecutivas, por cuya razón presuponen en contacto permanente con los públicos y hacen uso frecuente de todos los medios de comunicación social

De acuerdo con esta cita, el comunicador o el relacionista público debe usar las lenguas maternas como estrategia para conseguir buen tratamiento al público, definir la política lingüística de la institución, detectar los actos discriminatorios de la institución, organización de actos culturales, conferencias especializadas, entre otros.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Derechos lingüísticos**

Son derechos fundamentales, individuales y colectivos, que reconocen la libertad a usar lenguas indígenas u originarias en todos los espacios sociales y a desarrollarse en estas lenguas en la vida personal, social, ciudadana, educativa, política y profesional (Decreto Supremo que aprueba Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, reservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú. Decreto Supremo N° 004-2016-MC, 2016)

### **2.3.2. Servicios públicos bilingües**

Es brindar servicios de atención al público en ambas lenguas, es decir, aparte del castellano en quechua, aimara o en una de las lenguas indígenas



predominantes del ciudadano o usuario. En otras palabras, es aquel servicio público con pertinencia lingüística (Resolución Ministerial N.º 124-2015-MC).

### **2.3.3. Políticas lingüísticas**

Son metas, objetivos, propósitos y estrategias para la implementación del uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de lenguas indígenas u originarias, el cual está relacionado con la Política educativa nacional en coordinación, con los pueblos indígenas u originarios. Estas políticas para su implementación necesitan la buena voluntad por parte de las autoridades (Resolución Ministerial N.º 124-2015-MC).

### **2.3.4. Servicios públicos**

“Los servicios públicos son todas aquellas actividades o prestaciones brindadas por la administración pública, directa o indirectamente y que tienen como fin satisfacer necesidades de las y los ciudadanos que son de interés general. Por ello, estos constituyen uno de los espacios más importantes de vínculo directo entre el Estado y la ciudadanía” (Resolución Ministerial N.º 124-2015-MC).

### **2.3.5. Lengua**

“Se denomina lengua al conjunto organizado de signos que usa una determinada comunidad lingüística para comunicarse” (Villanueva, 2007, p- 14).

### **2.3.6. Lengua materna o primera lengua**

Se denomina también primera lengua (L1). Es la lengua que el niño adquiere en los primeros años de vida en el hogar. La lengua materna suele ser una, pero también hay casos en que son dos lenguas. Por ejemplo, algunos niños



de la zona andina tienen el castellano y el quechua como lengua materna. Ambas son adquiridas en simultáneo desde pequeños” (Documento Nacional de Lenguas Originarias (DNLO), 2013).

### **2.3.7. Lengua predominante**

Es la lengua indígena que cumple con los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en el artículo 6 de la Ley. En el Mapa Etnolingüístico del Perú se señalan los distritos, provincias, departamentos o regiones en que las lenguas indígenas son predominantes. En un distrito, provincia, departamento o región, más de una lengua indígena u originaria puede ser predominante y, en consecuencia, es oficial. (Decreto Supremo N° 004-2016-MC, 2016).

### **2.3.8. Ámbitos**

La RAE define como contorno o perímetro de un espacio o lugar (Real Academia de la Española, 2021).

### **2.3.9. Situación**

La Real Academia Española (RAE), define como conjunto de factores o circunstancias que afectan a alguien o algo en un determinado momento. (Real Academia Española, 2021).

### **2.3.10. Administración Pública**

Conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. La Administración Pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, "satisfaciendo" los intereses



públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial (Andrade, 2010).

### **2.3.11. Municipalidad**

El Diccionario Municipal Peruano, señala que es un órgano de gobierno local que se ejerce en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que le asigna la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley de Bases de la Descentralización. (Soria, 2011).

### **2.3.12. Lingüística**

Esta disciplina es tanto teórica como empírica, lo que significa que recopila datos observacionales, los analiza en su contexto y los interpreta a través de una teoría específica (Lewandowski, 1982). La lingüística concierne ideas con sus significados sintácticos y semánticos, tal como lo dice Solis (2000), la lingüística sigue siendo la lengua o las lenguas en general. Para ser más preciso en la identificación de su objeto de estudio, se podría decir que se concentra en la estructura de las lenguas.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación fue realizada en la región de Puno, que se encuentra entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; la región cuenta con 13 provincias, 110 distritos. Cuya población comprende 1,471.160 habitantes, con precisión fue abordado en la provincia de Azángaro, Lampa, El Collao y Chucuito (Dirección General Parlamentaria, 2019).

#### 3.2. MÉTODO

La presente investigación fue realizada desde el enfoque cualitativo, lo que hace referencia a examinar los hechos en sí, siendo esto el análisis desde la perspectiva de quienes los viven y buscan patrones en esas experiencias (Hernandez-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018), por ello, en el proceso de investigación fue analizado desde las propias experiencias de los funcionarios públicos que ha permitido buscar significados a los patrones de conducta.

Por eso, se ha adoptado el método de estudio fenomenología interpretativa (Duque & Aristizabal, 2019) donde se pretende buscar el análisis de la realidad a partir de las experiencias vividas de los sujetos participantes sobre los derechos lingüísticos en las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao - Ilave de la región Puno, así, la fenomenología interpretativa permite entender y describir los pensamientos y actitudes de los funcionarios públicos del área de relaciones públicas sobre conocimientos de los derechos lingüísticos y uso de la lengua originaria (quechua y/o aimara).



El nivel de análisis corresponde a descriptivo interpretativo (Sandoval, 2002), debido a que da cuenta de la realidad de los sujetos participantes tal como se desarrolla en el contexto de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao - Ilave de la región Puno, también se busca generar significados a las experiencias vividas en el centro de trabajo y las actividades que desarrolla la municipalidad en entorno a la lengua originaria.

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación corresponde al tipo básico (Carrasco, 2007), cuya finalidad está orientada a la producción de nuevos conocimientos para profundizar las teorías sociales sobre la lengua originaria a partir de conocimientos y usos.

### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación corresponde al no experimental, donde busca analizar las categorías sin manipular deliberadamente, esto es, no busca hacer variar intencionalmente para ver efectos posteriores, sino permite un tratamiento del fenómeno tal como se desarrolla en el contexto sin generar situaciones (Hernandez-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). Por ende, las categorías de análisis de conocimiento y uso del idioma originaria fueron analizados en su contexto natural, tal como se desarrolla dentro de las actividades laborales de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.5.1. Población**

La muestra viene a ser aquellos sujetos o elementos que son analizados (Arias, 2012), en este estudio la población se encuentra caracterizada por los

funcionarios públicos de las oficinas de relaciones públicas que laboran en municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao - Ilave de la región Puno. Se detalla a continuación:

## Tabla 2

*Cantidad de personal en las oficinas de Relaciones Públicas de las municipalidades provinciales*

MUNICIPALIDAD	DEPENDENCIA	CANT.TOTAL	RESPONSABLE
Municipalidad Provincial de Azángaro	Unidad de Relaciones Públicas y Protocolo	6	1
Municipalidad Provincial de Lampa	Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional	5	1
Municipalidad Provincial de Chucuito-Juli	Unidad de Imagen Institucional y Protocolo	5	1
Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave	Oficina de Relaciones Públicas	4	1

*Nota. En la tabla muestra la cantidad de personal asignado a la oficina de relaciones públicas e imagen institucional de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno. (Cuadro de Asignación del Personal).*

### 3.5.2. Muestra

Acorde al diseño de investigación, diseño de muestra empleada corresponde al muestreo no probabilístico, donde la selección corresponde al uso de criterios de inclusión e exclusión determinados por el investigador (Hernandez-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018), en ese sentido, una muestra cualitativa no se encuentra caracterizada por la cantidad de participantes, sino por la importancia que tienen para brindar información, en otras palabras se busca la representatividad a partir de la información que poseen los sujetos, así, la



población está constituida por los funcionarios públicos que son responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

El tipo de muestra en el estudio fue por conveniencia, donde permite la selección de los sujetos partícipes del estudio a partir de la disponibilidad o por comodidad (López, 2004), de ahí, los actores partícipes estuvieron conformados por los funcionarios de la oficina de relaciones públicas de las 4 municipalidades provinciales de la región de Puno, comprende las siguientes: Municipalidad Provincial de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

### **3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTO**

#### **3.6.1. Técnica**

La técnica empleada fue la entrevista, cuya finalidad es recabar información mediante la conversación o el diálogo coloquial, así el recojo de información es precisa (Díaz-Bravo et al., 2013), de ahí, la entrevista ha permitido recabar información sobre conocimientos de la normatividad referente a los derechos lingüísticos, también el uso de la lengua originaria por parte de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

#### **3.6.2. Instrumento**

Por eso, el instrumento fue la guía de entrevista semiestructurada, donde el investigador a partir de un conjunto de preguntas abiertas posee flexibilidad para profundizar el tema a desarrollar en la conversación, de ahí, en el proceso de



recojo de datos, el instrumento empleado permitió profundizar sobre los conocimientos de los derechos lingüísticos y el uso de la lengua originaria dentro de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – llave de la región Puno.

### **3.7. PROCESO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Al contar con la información luego de realizar las entrevistas semiestructuradas, el análisis de información se desarrolló en tres etapas: en la primera etapa, con base a la técnica de análisis de contenido y el uso del software Atlas.ti para el análisis de datos cualitativos, se identificó las subcategorías de análisis emergentes que dieron a conocer los patrones de los participantes y esta sirvió para la codificación de los datos o entrevistas.

En segunda etapa, acorde a los objetivos de investigación se ha identificado y construido las redes semánticas o mapas hermenéuticos, ello acorde a cada código identificado, esto es que exista relación con el objetivo.

En tercera etapa, posterior al procesamiento de información en el software Atlas.ti y construida las mapas semánticas, se prosiguió al análisis, discusión e interpretación de los resultados, ello conforme a la técnica de análisis de discurso, esto acorde a las bases teóricas desarrolladas.

Por último, acorde a la ética profesional, los testimonios de los sujetos participantes se reservan en confidencialidad, de ahí, se consigna códigos para identificar a cada actor.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Conforme al objetivo establecido en la investigación, el presente capítulo se ha dividido en dos subcapítulos que responde a los objetivos específicos donde se interpreta, comprende y analiza las entrevistas recopiladas. Así, en el primer subcapítulo aborda el desarrollo sobre el conocimiento de los derechos lingüísticos del idioma quechua y aimara; en segundo momento se aborda el tema de uso del idioma quechua y aimara en las interacciones diarias por parte de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao - Ilave de la región Puno.

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Conocimiento sobre los derechos lingüísticos del idioma quechua y aimara

De acuerdo al análisis del mapa hermenéutico (Ver figura 1), se identifica dos subcategorías que refieren a conocimientos sobre el idioma quechua y aimara en los funcionarios públicos de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, asimismo la ausencia de implementación de políticas sobre lengua nativa, de ahí se desglosan otras subcategorías.

##### 4.1.1.1. Los derechos lingüísticos

En el análisis sobre el conocimiento de los derechos de la lengua originaria (quechua y aimara) se parte por saber el contexto social y las



relaciones sociales de la institución con la sociedad para valorar la lengua originaria, así, los funcionarios públicos de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao - Ilave de la región Puno, se ven inclinados hacia el uso del idioma quechua o aimara, *“Sí, también, hablemos parlasunchikn runa simita llaqchisma; que quiere decir hablemos el idioma quechua para llegar la gente entre otras cosas y si queremos es ese proceso implementar que sea permanentemente la comunicación en ese idioma que es original de este lugar”* (Entrevista funcionario público, Lampa).

Así, la idea de que la comunicación en lengua originaria es esencial para mantener la identidad cultural de los hablantes en la región, esto permite conectarse con otras personas, también, el hablar en idioma originaria permite la conexión interpersonal, ya que permite el acercamiento más significativo, ya que, es una valoración hacia su cultura, de acuerdo con ello, el derecho lingüístico implica, respetar aquellas facultades y libertades que protegen y favorecen a las personas (solas o como grupo humano) y que puede exigirse su respeto y cumplimiento (Camero y Gonzales, 2018). Así, se garantiza, preserva y promueve la equidad lingüística en la sociedad. Por ello, la construcción del derecho lingüístico en la sociedad se da cuando el funcionario público de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, conoce y habla con las personas en el idioma originario, lo que permite el cumplimiento del derecho lingüístico.



Por otro lado, la decisión de establecer comunicación en lengua originaria en instituciones públicas permite generar inclusión de cultura lingüística, ya que al expresar y comunicar comprende un derecho humano como lo establece el segundo párrafo del inciso 19, artículo 2 y el artículo 48 de la Constitución Política del Perú, que viene a manifestarse como aquel derecho a expresar y ser atendido en la lengua propia en instituciones públicas, además, permite que las personas puedan usarla en actividades sociales, culturales y religiosas sin restricción.

#### **4.1.1.2. Conocimiento de la normatividad**

*“Sí, de manera general sí conozco, porque esta ley sobre todo promueve de que se pueda preservar la el idioma originario en nuestro país y sobre todo ¿no?”* (Entrevista a funcionario, Azángaro).

De lo indicado, se sustenta en la afirmación normativa en el artículo 1 de la Ley N.º 29735, al precisar derechos y garantías individual y colectivos en materia lingüística, por otro parte, el conocer implica preservar la lengua originaria en espacio legítimo y protegido en la sociedad, además esto resalta la conexión entre el idioma y el fomento al uso, ya que al ser un derecho individual protege al individuo por separado (Camero y Gonzales, 2018) y colectivo al resguardar a un grupo social como pueblos indígenas (Ministerio de Cultura, 2014). Estas nociones se ubican en un solo sentido común, la misma que es garantizar el uso del idioma nativo, de tal forma, dota de un valor social y normativo.

En el discurso se evidencia que los funcionarios públicos, *“...toda institución se rige en [con] base a normas, disposiciones superiores, yo*



*pienso hablando de mi área en específico”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave), así, en los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, el conocimiento normativo y la aplicación respecto al idioma originario es necesario por mandato Constitucional al ser un derecho individual y colectivo. De ahí, el enfoque de diversidad cultural y la identidad cultural resuena con los principios del derecho lingüístico, que reconocen el valor intrínseco de cada lengua y buscan protegerlas contra la erosión cultural y lingüística.

Esta forma de concebir el conocimiento normativo sobre la Ley N° 29735, construye identificación cultural y lingüística en el funcionario público, además genera subjetividad valorativa del lado cultural. Así, en los testimonios no solo refleja el conocimiento necesario sobre la normatividad sino el aplicar, lo que implica el no negar la dimensión colectiva de comunicar en la lengua originaria. Como se observa, el conocimiento sobre la ley de uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de la lengua originaria no solo recae en acomodar al sujeto a ser cordial, sino, introducir la cultura lingüística como elemento social que permita valorar el sentido de ciudadano a la persona que habla quechua o aimara. De ahí, viene el introducir el bilingüismo en las instituciones no como la aplicabilidad o cumplimiento de la normatividad, sino como la valoración de la diversidad lingüística.

La acción de conocer la normatividad permite generar el uso de su propio idioma, “...un derecho que cada persona tiene de poder expresarse libremente en su idioma nativo en su idioma originario” (Entrevista a



funcionario, Azángaro), tal como se evidencia, se destaca la libertad de expresión del ciudadano en el idioma nativo, así como el derecho lingüístico, ello destaca entre la conexión individual y colectivo en la expresión de su idioma originario reflejando la garantía de la identidad cultural, siendo esto, la protección de comunidad, usos, costumbres, cultural, idioma, etc. (Ministerio de Cultura, 2014).

*“...el derecho en realidad de poder pues, expresar ¿no?, su dialecto, todo ello en su idioma para poder, pues también, acercarse a las diferentes oficinas, como usuarios, todo eso, yo creo que sí tienen ese derecho todos los ciudadanos peruanos”* (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli). Ahora bien, la noción del derecho al uso de su propio idioma en los funcionarios públicos en mención indica el usar aquel idioma indígena, a partir de ahí, permite relacionarse y atender al público usuario en los idiomas originarios, esto no solo recae en el momento de atención, sino debe ser garantizado por el funcionario público, siendo esto, *“...uno tiene que sentirse no, este, digamos cómodo no, y si la persona se siente bien, se siente cómoda hablando su idioma nativo y comunicándose de esa manera”* (Entrevista a funcionario, EL Collao - Ilave).

El uso del derecho al uso de su propio idioma se centra en la acción de protección y fomento por el poder estatal. Así, la comunicación permita la finalidad de generar información correcta sin ninguna limitación, es así, que debe beneficiarse en lo más favorable a la persona indígena acorde a los derechos humanos y fundamentales.



#### 4.1.1.3. Función institucional

La lengua desempeña un rol fundamental dentro de la sociedad, dentro de ella resalta el carácter instrumental de comunicar (Ministerio de Educación, 2000), así, en el Art. 10 de la Ley N° 29735 establece que la administración estatal implementa progresivamente en su actuación en la lengua castellana y originaria, de ahí, centrándose en el rol de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, en la promoción y preservación de la cultura, incluyendo el idioma, tal como se expresa: “...*la municipalidad dentro de sus funciones tiene áreas definidas que se encargan digamos de promover la cultura y cuando hablamos de cultura, o sea, dentro de ese marco está inmerso pues en las manifestaciones, el idioma, entre otras actividades...*” (Entrevista a funcionario, El Collao – Ilave). Del testimonio se observa, que la institución pública es responsable de la manifestación cultural incluyendo el idioma, ello implica una función pública como medio para garantizar y promover la diversidad cultural y lingüística.

En cuanto a la acción institucional esta incluye al idioma como una de las áreas de enfoque dentro de las actividades culturales promovidas por las municipalidades en referencia, se reconoce el papel crucial de las instituciones públicas en garantizar la equidad lingüística y la preservación de la diversidad cultural. Es así, la acción permite desarrollar el comunicar en la lengua originaria, “...*sí, videos y spot en radio de vez en cuando también en aimara, pocas veces también, no mucho ya, eso estamos haciendo y en cuanto a diseños he elaborado en aimara hasta ahora, lo*



*único como que les dije, he implementado acá en la municipalidad es el proyecto de la señalética, por ejemplo, allá al frente, Caja dice no, qullqi apthapiwiwja. Entonces algo así en todas las oficinas ya está con el idioma aimara”* (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli). Así, la acción de comunicar mediante medios de comunicación como radio, videos y spot se ha desarrollado de forma regular o muy pocas veces, más al contrario se ha elaborado señalética, esto es, uso de escrituras en lengua originaria (aimara); sin embargo, la ausencia de comunicación mediante medios más eficientes visibiliza la dejadez del funcionario público en valorar la diversidad lingüística, ya que, desarrollar la acción de comunicar en lengua originaria está orientado hacia personas monolingües (quechua o aimara hablantes), ello bajo una visión de diversidad cultural para una calidad en el servicio público.

Por otro lado, el acercamiento de la entidad pública y la sociedad es más cercana al realizar *“Buena, tenemos una serie de actividades y generalmente se difunden spots radiales, la radio es un medio acá que es todavía muy, digamos tiene audiencia a nivel rural tanto a nivel urbano, entonces nosotros en nuestra diaria labor tenemos bastantes actividades, las cuales algunas que son orientadas al campo tenemos que grabarlas en aimara”* (Entrevista a funcionario, El Collao – Ilave). Esto evidencia que la acción de comunicar en idioma originaria por parte de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, es diferente al considerar importancia en la población. Este escenario también se refleja con mayor especificidad *“...los representantes de cada institución en este*



*caso los funcionarios y servidores públicos se puedan comunicar con la población de habla quechua, en este caso en nuestra jurisdicción”* (Entrevista funcionario, Lampa), estas acciones se desarrollan bajo el fin de llegar a la población hablante de lengua originaria.

Ahora bien, la acción de comunicar mediante lengua originaria tiene que ver con la finalidad de informar y dar a conocer actividades propias de la entidad pública municipal de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, respecto a la población, en ese sentido, viene a definirse como la interacción realizada entre dos sujetos (Habermas, 1981), siendo los funcionarios públicos y la población mediante medios verbales. Cuando existe actividad permanente entre ambos grupos, se generan procesos comunicativos en lengua originaria como el acto de hablar y el emitir mensajes (Habermas, 1981), ello permite mayor dinamicidad en la interacción a través del uso de la lengua. Al existir cohesión permite integrar a más personas que son monolingües, lo que permite generar inclusión lingüística en la sociedad.

#### **4.1.1.4. Aplicabilidad de la norma**

El derecho viene a constituirse como principios y normas que regulan las relaciones humanas (Real Academia Española [RAE], s. f.), estas normas manifiestan la eficacia jurídica que viene a ser la aplicabilidad al generar consecuencia, de ahí, que la Ley N° 29735 al establecer derechos y garantías en materia lingüística, la aplicabilidad de la norma permite justificar el acto de decisión. De ahí, entendamos la aplicación de la norma desde lo jurídico al referirse para resolver un caso,



esto es, va a un caso concreto, en ese sentido, la normatividad sobre materia lingüística permite regular el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de la lengua originaria, lo que viene a precisar los derechos y garantías individuales y colectivos en referencia a la lengua originaria.

Cabe destacar que, la aplicabilidad de la norma es garantizar la diversidad cultural y lingüística, ya que, esta constituye como un elemento que genera la identidad cultural (Molina, 2007). Esta permite que el hablante tenga condiciones necesarias y favorables para que pueda relacionarse en instituciones públicas o privadas mediante el uso de la lengua originaria, también permite integrar al hablante como sujeto de derechos.

*“Estamos trabajando con Ministerio de Cultura, justamente desde mi oficina estamos implementando ya en cada oficina, se está colocando la señalética de cada nombre, este, por decir la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, ahí están en corte verde, en la hoja verde, está colocado ya su nombre en aimara y así usted puede revisar todas las oficinas está ya colocado con su nombre en aimara, justamente queremos seguir fortaleciendo este tema”* (Entrevista a funcionario, Chucuito - Juli).

Se observa, la oficina de relaciones públicas de la entidad provincial de la región Puno, desarrolla acciones que reflejan la promoción de la diversidad lingüística mediante la implementación de señalética dentro de la institución, esto evidencia coordinación interinstitucional para garantizar la aplicación de políticas lingüísticas dentro de la



administración pública; sin embargo, cabe cuestionar que la implementación no solo debe de ser interinstitucional, sino debe de involucrar a la sociedad a partir de la interacción verbales (Habermas, 1981), así, una verdadera aplicación normativa es velar por cada individuo (Camero y Gonzales, 2018) y grupo respetando las costumbres culturales y lenguas (Ministerio de Cultura, 2014).

Ligado al anterior, se ubica al fomento lingüístico como aquel proceso de difusión a través de Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición oral e Interculturalidad aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 005-2017-MC, que permite garantizar los derechos lingüísticos, asimismo su ámbito de aplicación es en todas las entidades del Estado conforme al artículo I del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimientos Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 006-2017-JUS. Con ello, se pretende “...recuperar y también difundir, y la población pueda continuar practicándolo los idiomas originarios del Perú” (Entrevista a funcionario, Azángaro). Ello permite plantear que la atención al ciudadano mediante el enfoque intercultural es importante para asegurar la prestación de servicio a la ciudadanía.

“...fortalecer en la gestión pública el tema de nuestra lengua materna, en este caso en la zona sur, el idioma aimara, para poder, pues, atender a la población” (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli). Para el fomento de la lengua originaria, es necesario que la gestión municipal apunte a enriquecer la comprensión de la lengua en el servidor público, de



tal forma, los derechos lingüísticos sean masificados sin discriminación en la sociedad.

En este acápite encaminamos a la identidad cultural de la autoridad, lo cual se manifiesta: *“Sí, sí recomiendan que puedan hablar en quechua...”* (Entrevista a funcionario, Azángaro), también *“Sí les recomiendo, porque este, sobre todo en las audiencias porque ahí en las audiencias vienen también personas que dominan el aimara vienen a reclamar digamos algo y sí, el alcalde también actualmente domina el idioma aimara, el habla no, la escritura no sé, pero en aimara sí, el habla domina, entonces él sí lo hace tanto en el español y en el aimara”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave), destaca en actividades con la población, por otro lado, también se precisa en el testimonio *“Sí, es recomendable, porque toda vez tenemos que difundir y promover nuestro idioma no solamente en este tipo de actividad en otro tipo de actividades ciertamente hay que ver en qué momento se puede utilizar”* (Entrevista a funcionario, Lampa). La modalidad participativa de la máxima autoridad de las municipalidades provinciales implicadas en el presente estudio en actividades con la sociedad cabe la necesidad de interactuar en lengua originaria, esta no solo puede ser en ámbitos exclusivos de comunidades campesinas, sino en distintos ámbitos culturales y profesionales establecido por la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas en el art. 13, esto nos indica que el uso de la lengua no es exclusivo del funcionario o servidor público, tampoco de ciudadano rural, también corresponde hasta los profesionales, esta última como una forma de identidad cultural.



Con ello, la lengua originaria pasa a formar parte de las actividades sociales y culturales en la autoridad de las municipalidades indicadas con anterioridad, este discurso se asienta en la cotidianidad al brindar servicio al ciudadano, esto como un proceso de cumplimiento de la normatividad para la inclusión lingüística entre la autoridad y la ciudadanía.

#### **4.1.1.5. Ausencia de implementación de planificación lingüística**

*“...un lineamiento, una parte que diga no, tal tema el tema bilingüe en el área, en la municipalidad o en imagen, al parecer según lo que he revisado no he visto, entonces yo pienso que habría que implementarlo no, no he visto que esta actualizado de esa manera”* (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli).

Como se observa, en la implementación de planificación lingüísticas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, manifiestan amplia gama de deficiencias propias de la entidad, como la falta de lineamientos o directrices que aborden el tema de bilingüe, asimismo esta revela una brecha entre la normatividad y la aplicación práctica de la Política Nacional de Lengua Originaria, lo cual obedece a la ausencia de cumplimiento. De ahí, se evidencia la falta de acción de desarrollar la planificación lingüística por parte de las entidades municipales, esta se debe a que las autoridades realizan poco esfuerzo en implementar políticas referentes en materia lingüística, asimismo la dejadez por parte de la autoridad dificulta la identidad lingüística (Jaramillo, 2012). Tal como sucede en los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las



municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

En paralelo a ello, una política está orientado a beneficiar a la población como una consecuencia positiva generando integración social para que exista un sistema de comunicación que viene a ser el proceso de socialización (Escobar, et. Al., 1975) entre la entidad pública y el grupo social. Sin embargo, las prácticas son mínimas “...*está inmerso, pero no es claro y tampoco es específico, en donde te diga, el uso del idioma aimara debe ser obligatorio en los mensajes, en los comunicados, en las reuniones, en las asambleas, en las ceremonias*” (Entrevista a funcionario, El Collao – Ilave). La ambigüedad dificulta el desarrollo de actividades de política lingüística, de ahí, la necesidad de establecer normatividades claras que promuevan inclusión lingüística y reconozcan los derechos lingüísticos de las comunidades indígenas. Así, una política lingüística busca recuperar y difundir lenguas originarias (Saldarriaga, 2020), esta se encuentra acorde a la realidad que permite tomar decisiones, medidas y acciones (Estrada & Naters, 2008). Sin embargo, ante la existencia de instrumentos legales y herramientas, desde las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, poco se ha avanzado en implementar las políticas lingüísticas ante la existencia de ausencia de recursos financieros.



#### 4.1.1.6. Desconocimiento de la normatividad

*“...no tengo conocimiento, no tengo entendido de alguna disposición no, que diga este, o que disponga, digamos al personal o a toda la institución que se debería atender en el idioma aimara como idioma nativo oficial de la zona, desconozco internamente acá de la municipalidad, desconozco alguna norma”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave).

Como se observa, para los responsables de relaciones públicas de las comunas provinciales de la región Puno motivo del presente estudio, existe la ausencia de normatividad municipal, como ordenanzas municipales, que indique la atención en lengua originaria a los administrados; de ahí, se evidencia el desconocimiento de la jerarquía normativa, es decir, el derecho al uso del idioma se encuentra regulado en la Constitución Política, segundo párrafo del inciso 19, artículo 2 y 48, también en la Ley N.º 29735 y el Decreto Supremo N.º 004-2016-MC, y demás normas complementarias, ello indica la innecesidad de implementar una norma de carácter institucional, puesto que el derecho lingüístico posee un carácter de derecho fundamental y humano. El desconocimiento conlleva a una rigidez estructural del cumplimiento de funciones en la administración pública.

Este tipo de desconocimiento del derecho contribuye a actos de discriminación y el forzar la atención al sujeto en lengua castellana en las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, estos actos afectan el derecho a expresar



en su idioma, lo que contraviene a valorar el derecho lingüístico del sujeto. De ahí, Cotler (1994), plantea que los que hablan lengua originaria son discriminados en las diferentes esferas de los gobiernos.

#### **4.1.1.7. Desconocimiento de la escritura.**

*“...si bien es cierto, yo y mi compañero hablamos en aimara, pero no dominamos la escritura y sabemos que la escritura es muy distinta al habla y eso en realidad como comunicólogos o comunicadores sabemos que, tiene que estar escrito correctamente, un pequeño error ya, ya estaría mal el diseño, entonces, por ese motivo no hemos elaborado”* (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli).

Este tipo de testimonio permite un análisis sobre la deficiencia del funcionario público de oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chucuito - Juli, en cuanto a la implementación de políticas lingüísticas, así, al adentrarnos permite evidenciar que el sistema comunicativo solo es la expresión verbal más no la redacción, de ahí, que la interacción social solo se desarrolla mediante medios verbales y no extraverbales (Habermas, 1981). La condición de solo hablar genera un proceso de problematización entre la acción de comunicativa y la de preservar, recuperar y fomentar, esta última no solo hace referencia a la expresión verbal, sino a la redacción de la lengua originaria.

De este modo, la preservación no solo hace referencia al diálogo como una forma de instrumental de actividad comunicativa (Siguan y Mackey, 1989), sino hace referencia a la escritura que posee un valor cultural, siendo esta la expresión visible de su diversidad y el respeto en



su integridad (Cedamos, 2018). Asimismo, esta comprende aquel vehículo de expresión y trasmisión del patrimonio cultural inmaterial y constituye una forma de comprender el entorno social y natural de la sociedad (UNESCO, 2009).

Así, la situación de desconocimiento de la escritura se sitúa como un límite de comunicación para los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, “...*pero escritura no dominas mucho, por lo tanto, no se utiliza y no se hace materiales impresos...*” (Entrevista a funcionario, Azángaro). Esta limitante genera que el acto o aquellos mecanismos de comunicación escritas no sean desarrollados, como: notas de prensa, otra problemática es la ausencia de profesionales especializados para realizar la comunicación escrita.

Otro aspecto que desencadena de forma negativa la falta de escritura en los funcionarios municipales participantes en el presente estudio, es el debilitamiento de la lengua originaria, este escenario refleja entre lo legal y lo real de la Política Nacional de Lengua Originarias en instituciones estatales, “...*cuando algunos funcionarios que también van como portavoces de la gestión, no todos pues tienen el dominio del idioma nativo, en una reunión zonal y lamentablemente salen “pifeados”, eso quiere decir la disconformidad, el descontento de la población*” (Entrevista a funcionario, Collao-Ilave), esto significa que los funcionarios de las comunas provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, no tiene la habilidad de expresar en

lengua originaria, tal como expresa Jaramillo (2012), las condiciones en el concurso de profesionales competentes y la capacidad de financiamiento comprende a las dificultades por dejadez de la autoridad.

#### **4.1.1.8. Discriminación lingüística**

*“... ¿por qué? porque en realidad las personas que pues, este, hablan solamente, por ejemplo, el aimara y no el castellano, al momento de expresarse frente a los funcionarios, a veces, si el funcionario no va a entender el idioma aimara se va a sentir discriminado, porque no lo va a entender pues, entonces, yo creo que sí sería más o menos una discriminación”* (Entrevista a funcionario, Chucuito - Juli).

Parte importante de esta problematización deviene desde el desconocimiento de expresarse en lengua originaria por el funcionario público, esto es, el sujeto hablante de lengua originaria (monolingüe) enfrentan a barreras en la comunicación con funcionarios que solo hablan castellano, esto genera una sensación de exclusión y marginalización en los hablantes de esa lengua, así, la discriminación rompe aquella línea de comunicación. Por otro lado, también dificulta la prestación efectiva de servicios públicos y la garantía de derechos para la persona que habla algún idioma originario.

La discriminación como un fenómeno social no es ajeno en la realidad en la región de Puno, ya que estos afectan de forma directa al hablante (Paco, 2022), este hecho se manifiesta a partir de la interacción lingüística, de ahí, que el desconocimiento de la lengua pone al hablante de lengua originaria en sujeto al otro, este hecho ha devenido de un proceso



histórico al establecer jerarquía social (Zamora, 2019). También, denota la dominación de la lengua castellana y la subordinación de la lengua originaria.

La discriminación minimiza al hablante sea individual o colectiva (Zamora, 2019) denotando la inferioridad de la persona, esta desvalorización y rechazo (Ocampo & Távara, 2022) viene acompañado con la desigualdad. Un aspecto resaltante es la construcción de la categoría persona motosa (Ocampo & Távara, 2022), cuyo calificativo se asigna al sujeto que se expresa de forma incorrecta de la lengua castellana, así, el sujeto que no se expresa bien y que no escribe bien, tiende a masificarse en zonas rurales y en migraciones. Ahora bien, en instituciones públicas la interacción entre ciudadano y servidor y/o funcionario es más frecuente, en ese escenario la comunicación se fuerza a la lengua castellana mediante la subordinación, ya que el hablante de lengua originaria deduce expresar en lengua castellana o español, esta deducción obedece a la variante histórica del saber escribir y leer en lengua español, en otras palabras, el hablante de lengua originaria se subordina al funcionario público por ignorancia de sus derechos lingüísticos, este escenario se manifiesta en diversos lugares de la región donde la población es hablante del quechua o aimara.

El proceso de construcción de la política lingüística por parte de las municipalidades provinciales del presente estudio se debe al desconocimiento de la lengua originaria, de ahí, el no obtener una respuesta debido a la barrera del idioma dificulta en el acceso a servicios básicos y la satisfacción de necesidades, así “...la otra persona que no

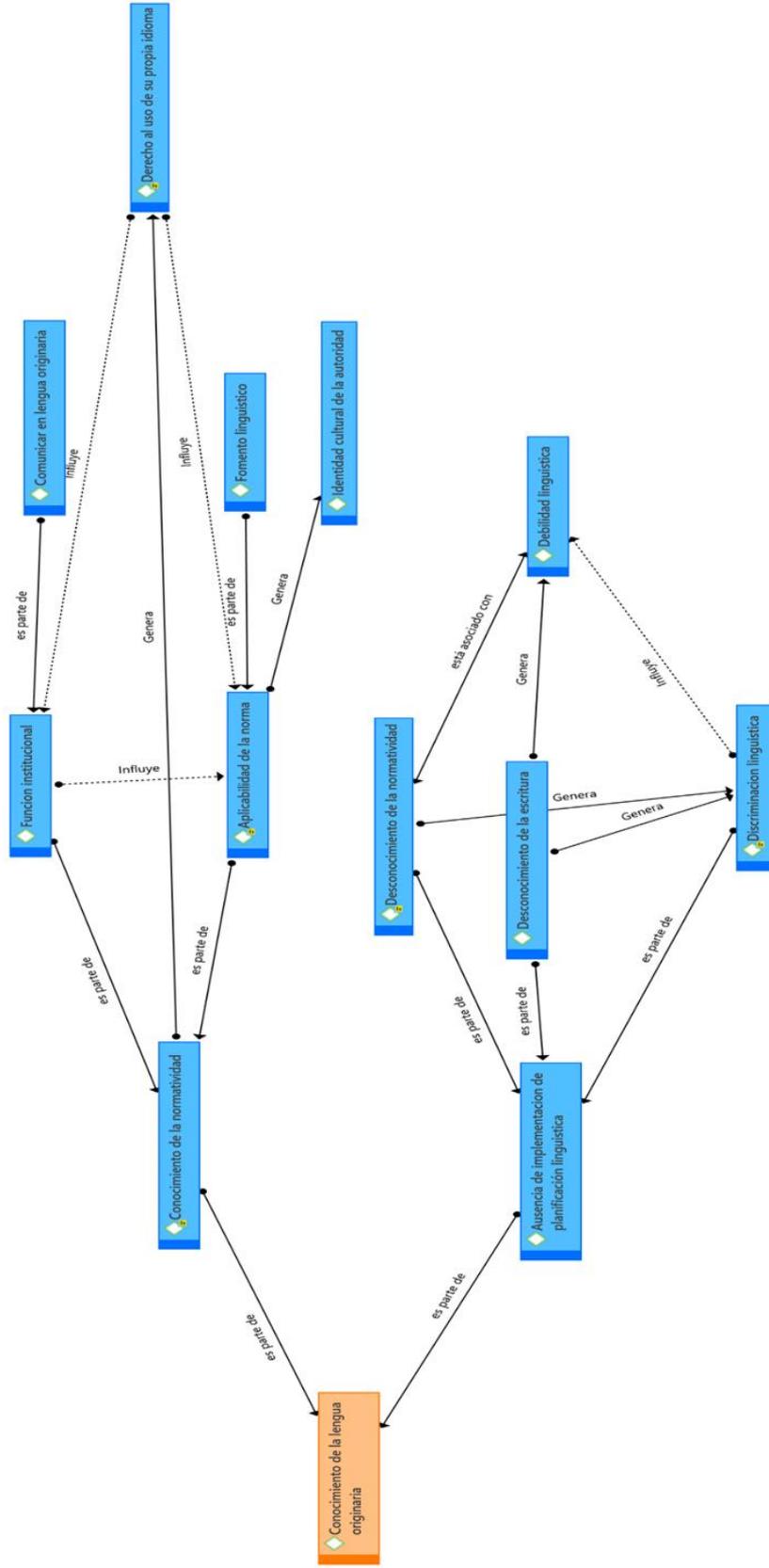


*haya podido, digamos, adquirir una respuesta o algún resultado sobre lo que ha venido a buscar, imagínate cómo se va a sentir, tal vez ya no te vuelva a visitar nunca más, porque ahí no me entiende...”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave).

Nuestra legislación establece la prohibición de discriminación por cualquier otra índole establecido en el inciso 2 del artículo 2 de la Constitución Política y el artículo 6 de la Ley N.º 29735, sin embargo, en el proceso histórico la desaparición de lenguas originarias se debe a diversos factores que han debilitado su permanencia (Cerrón Palomino, 1998), es por ello, que la discriminación viene a situarse como un factor para el debilitamiento y desaparición de la lengua originaria, por eso, que los hablantes de lenguas originarias extintas han realizado un proceso de asimilación de sus lenguas al quechua y en algunos al aimara como el puquina, inclusive el uro a la lengua aimara (Cerrón Palomino, 1998), en esa lógica la lengua quechua y aimara se asimila a la lengua castellana, este proceso de asimilación se debe *“si vamos a negarle a pesar de que tenemos limitaciones digamos en cuanto al idioma, pero de negar a las personas que vienen y piden un servicio tal vez comunicándose en el idioma aimara, entonces, en ese sentido yo pienso que sí habría cierto grado de discriminación. Claro que no es notorio y se han presentado en muchas oportunidades, no solamente aquí sino en otras instituciones debe darse, ese caso, bastante”* (entrevista a funcionarios, El Collao - Ilave).

**Figura 1**

*Conocimiento sobre la lengua quechua y aimara.*



Nota: desarrollado a partir la guía de entrevista a funcionarios públicos de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave



#### 4.1.2. Uso del idioma quechua y aimara en la interacción

El impulso desde el Estado para la normalización de la lengua originaria en instituciones estatales se sitúa en una ardua labor para fortalecer la lengua quechua y aimara en funcionarios y servidores estatales. El uso de la lengua originaria permite la comunicación permanente al instituirse como lengua materna al servir como un medio de comunicación efectiva (Cerrón, 2003).

El uso del quechua y aimara como lengua materna se ha posicionado como una lengua oficial en zonas rurales, ello al conformar parte de la vida cotidiana, de ahí, la lengua es parte de la cultura en los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, de este modo, al ser parte de la sociedad surge la necesidad de *“En realidad, sí, trato de sí o sí expresarme del idioma materno que es el aimara...”* (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli).

Con ello la lengua originaria pasa a ser parte del sujeto lo que permite la revaloración, *“Bien, yo lo que generalmente hago es comunicarme de la manera más adecuada ¿no?, de llegar a la a la población, si alguien viene a mi oficina y este se comunica conmigo en su idioma nativo en este caso el aimara,”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave). Se observa, desde las comunas provinciales donde el relacionista público tiene la necesidad de comunicar de la forma más adecuada para llegar a la población, esto permite la existencia de respeto por la diversidad cultural y lingüística.

*“...yo lo valoro bastante y no tenemos por qué avergonzarnos no, en realidad es nuestro trabajo y yo pienso que es correcta de poder desenvolverse ¿no?”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave), este tipo de relato contribuye



a la valoración de la lengua originaria mediante el uso, es así, que la lengua viene a constituirse como un sistema de comunicación que permite la interacción social entre funcionarios y la sociedad, de ahí, que esta contribuye a la integración social, donde toma relevancia la expresión lingüística (Malinowski, 1923). Un desafío que se resalta es no avergonzarse de usar la lengua originaria, esta constituye un fundamento hacia la simbolización de la identidad colectiva.

#### **4.1.2.1. Política lingüística- propuesta de difusión de información, inclusión del quechua y aimara, mecanismos de comunicar**

*“...sí, tenemos ya propuesto al Concejo Municipal, se ha firmado un convenio con la Universidad Nacional de Juliaca para que se pueda desarrollar una actividad de capacitación de formativa, tanto en habla y la escritura misma del idioma quechua, esperemos que las demás áreas nos puedan atender para que lo más pronto posible se pueda desarrollar para todos servidores públicos de la municipalidad y también la población en general que desea capacitarse” (Entrevista a funcionario, Lampa)*

La toma decisión por parte del responsable de la oficina de relaciones públicas de la comuna provincial en mención, para lograr la capacitación en habla y escritura sobre la lengua originaria, demuestra un compromiso activo en promover la diversidad lingüística y cultural. Esta decisión permite alcanzar un objetivo, la misma que es valorar la lengua originaria como parte del patrimonio cultural y lingüístico de la región, asimismo fortalecer las habilidades lingüísticas. De ahí, permite la resolución del problema (Wilcox, et. al., 2006) de la exclusión lingüística, también permite promover la equidad lingüística y la inclusión social.



La lengua desempeña un rol comunicativo al expresar ideas y toma importancia en el sistema comunicativo (Saussure, 1973), de ahí, que la lengua materna (lengua originaria) como aquella que el ser humano aprende en su infancia y deviene de un pensamiento natural de pensamiento y comunicación (Arias, 2018), este escenario toma importancia en áreas rurales al existir mayor expresividad de la lengua originaria al ser simbólica. Ahí, la política lingüística encaja para mejorar la comunicación y atención mediante la proporcionalidad de la lengua. Una política lingüística debe de ser proporcional para una cohesión social y garantizar el acceso a servicios públicos para los ciudadanos de las jurisdicciones de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.

#### **4.1.2.2. Propuesta de difusión de información en lengua originaria**

*“Sí, sí, poco a poco, veo que poco a poco se está tratando de también por parte del Ministerio de Cultura, yo creo que sí se va a poder mejorar este tema en los próximos años no, o sea, cada persona o funcionario pueda atender también a las personas del sector rural en aimara, con bastante fluidez, sería muy bueno”* (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli),

Dentro de la Política Nacional de Lengua Originaria, en el art. 2 de la Ley N.º 29735, es de interés nacional la difusión de lenguas originarias, como se observa en el relato, los funcionarios estatales de las oficinas de relaciones públicas de los municipios provinciales en estudio, gradualmente hacen esfuerzo para garantizar el acceso a la información en



la lengua originaria. Esta valoración resalta a que el relacionista público atienda a personas en lengua originaria, de tal forma garantiza la accesibilidad y calidad de atención reduciendo las barreras lingüísticas y culturales, como la propuesta de: *“Sí, sí estamos utilizando, es más estamos queriendo implementar el himno a Juli en aimara...”* (Entrevista a funcionario, Chucuito-Juli), asimismo, *“..la municipalidad de El Collao, ha trabajado conjuntamente con el Instituto de Investigación de Ilave y han lanzado el himno al Collao en aimara hace unos meses, entonces ese tipo de iniciativas yo pienso que son un buen inicio”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave), es cuestionable el introducir el himno al idioma originario como difusión, debido a que no genera ninguna información, sino establece la preservación y recuperación.

El proponer el uso de la lengua originaria para la difusión de información desde las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, requiere de mecanismos de comunicación para que el mensaje llegue a la población y esta no quede pegado como referencia pegado en la pared, ya que es necesario considerar la barrera de la lectura y escritura, debido a que la población adulta, acorde a datos estadísticos tienen un grado analfabetismo (el 10.5% son analfabetos, Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017), para una adecuada difusión es necesario que la población entienda el mensaje, lo que implica una adecuada estrategia de comunicación.

*“...en el tema comunicativo tampoco se ha propuesto, nosotros estamos iniciando esta gestión y puede ser un buen aporte, puede ser un*



*buen aporte de parte de la oficina y como también yo pienso a nivel de la institución...”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave). El tema de propuesta evidencia que las gestiones municipales anteriores han abandonado el ámbito comunicativo en lengua originaria, es por ello, que la nueva gestión introduce un aporte significativo para la institución en valorar la lengua aimara. Así, se demuestra la ausencia de cumplimiento de normatividad de la Ley N.º 29735, ya que fue pública en 2011, este escenario refleja la poca valorización de la lengua y difusión. En ese sentido, la política lingüística debe de ser diversa, es decir, que la propuesta debe estar orientado a la reivindicación de los grupos sociales, por ello, mediante la estructura institucional tenga que promover una sociedad multilingüe.

De otro lado, sobre los mecanismos que emplea comprende a *“...realizando producciones o productos comunicacionales en quechua puede ser este tanto visuales productos audiovisuales con todo eso y promover y preservar el idioma quechua”* (Entrevista a funcionario, Azángaro). Es justamente este mecanismo que genera mayor comunicación entre la población y la entidad pública en estudio, así, la relación mediante el uso del idioma permite el cumplimiento de la política lingüística y la revaloración cultural.

La normatividad cumple un rol fundamental debido a que planifica el cumplimiento de diversas políticas para la sociedad bajo principios, de ahí, el cumplimiento de la norma es obligatorio al tener un carácter de garantizar los derechos de las personas y abrazar la pluralidad e interculturalidad. Sin embargo, la ausencia de implementación de políticas



y programas por la oficina correspondiente de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, vienen generando brechas comunicativas reflejando el abandono hacia la población, además, el no facilitar una interacción comunicativa evidencia el surgimiento de factores que ocasionan mayor brecha de exclusión en el uso de la lengua originaria en programas radiales, así como: *“se ha tenido algunos programas y se tiene todavía un programa aquí, pero no es netamente del área, sino de otras áreas, participaciones en aimara siempre se ha dado, siempre se ha escuchado”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave).

En términos de Rodríguez (1999), el uso de la lengua tal y como se presenta en la vida diaria se sitúa como hecho social, esto se podría señalar como la manera de sentir y vivir del sujeto a partir de su lengua, lo que da a conocer una identidad cultural, *“yo soy de la zona aimara, yo conozco, hablo el aimara, me comunico en aimara, mis padres son aimaras”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave). Así, la colectividad tiene sus propias comunidades lingüísticas (Fishman, 1988), mediante el cual se identifican en el contexto social. El surgimiento del sentimiento por la lengua originaria en el relacionista público permite el surgimiento de la actitud lingüística a partir de comportamientos que están orientados hacia el habla que favorece a revalorar, así se muestra: *“Sí, no solamente buena imagen utilizando el idioma quechua, sino que también utilizando trajes oriundas de la zona como los Wapululu que es declarado como Patrimonio Cultural de la Nación, Carnaval de Lampa, Llameritos de Cantería, que también es declarado como patrimonio y lo otro que tenemos Ayarachis*



*de Paratia, que son danzas representativas que también es una forma de utilizar estos trajes típicos en las actividades de comunicación que debemos desarrollar nosotros como Oficina de Imagen Institucional”* (Entrevista a funcionario, Lampa).

#### **4.1.2.3. Actividades en lengua originaria**

La Ley N.º 29735 en el artículo 6, precisa que el gobierno de turno dispone de recursos humanos para la implementación de la lengua originaria, de ahí, la lengua quechua o aimara se constituye como lengua oficial donde predomine, así, en el escenario de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli y El Collao – llave de la región Puno, la lengua quechua y aimara tiene predominancia lo que conlleva a que la administración estatal implemente en las esferas de actuación pública. En ese sentido, las actividades que desarrolla desde las oficinas de relaciones públicas de las citadas municipalidades resultan importante y toma relevancia al realizar en lengua originaria, como se indica: *“...en ceremonias sí, por ejemplo, en el aniversario, desfile escolar, inicios de obra, inauguraciones de obras, reuniones sociales, culturales, sí se emplea, no será al 100%, pero sí en algunos casos”* (Entrevista a funcionario, Azángaro). El relacionista público adopta un enfoque de inclusión lingüística al revalorar, de ahí, esta acción apoya la identidad lingüística y cultural, estos actos promueven el proceso de socialización (Escobar, et. al., 1975).

*“Y también, en las exposiciones que se hace ante el público, en este caso, cuando hay, este, actividades importantes también se debería*



*utilizar ambos idiomas, y, sí, en mi oficina lo estamos haciendo de ambos idiomas, tanto español y también aymara...*” (Entrevista a funcionario, Chucuito - Juli). El uso de la lengua originaria en actividades en donde participa el responsable de la oficina de relaciones públicas contribuye a restaurar las relaciones sociales, así, su uso está acorde a las necesidades del contexto (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte-Madrid, 2002). Muchas veces esta puede variar acorde al escenario donde se ubica, es decir, resalta la necesidad de utilizar en actividades como inaugurar obras, ceremonias y otras que tenga carácter de importancia para la población, por otro lado, detalla el uso en oficina que implica atender al administrado en lengua originaria, es así, que su uso no solo se enfoca a actividades protocolares, sino a brindar servicios sea según las necesidades del contexto (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte-Madrid, 2002), ello se respalda con: “*...nosotros podemos hacer uso del idioma aimara, como sabrán la oficina digamos tiene una serie de actividades netamente comunicativas y prácticamente en el tema de organización y protocolo de actividades, frecuentemente sí se hace uso no, del idioma aimara, por ejemplo, en ceremonias, digamos de inicios de obra, inauguraciones, tenemos ahí este dirigirlas las actividades no, tanto culturales educativas...*” (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave).

El reconocimiento de la lengua originaria por parte de los responsables de la oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, de por sí permite su uso como idiomas oficiales en el lugar donde predomine (art. 5 Ley N.º 29735), de ahí, la noción de que la



población sea atendido en la lengua materna por las instituciones estatales, ello implica diseñar estrategias de comunicación sin excluir, como: “*Sí, nosotros constantemente realizamos trabajos de campo, inicio de obras, inauguraciones de obras donde tenemos dirigirnos en quechua iniciando la mayor parte del desarrollo de estas actividades en el idioma, es por ello llegamos más a la población para que pueda entender que lo que está realizando nuestras autoridades*” (Entrevista a funcionario, Lampa), esto se desarrolla acorde a la situación, es decir surgen en función de: el lugar y los momentos, donde existe relevancia de sus papeles sociales en relación con el usuario (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte-Madrid, 2002).

Un punto importante emerge durante el desarrollo de actividades es el puente de comunicación entre la sociedad y los responsables de relaciones públicas en estudio y de sus municipalidades en sí, esta refiere a la manifestación valorativa y respeto hacia los hablantes de lengua originaria, donde la actitud lingüística es positiva al ser aceptada por la comunidad.

#### **4.1.2.4. Revaloración de la lengua originaria**

*“...las instituciones como las municipalidades, gobiernos locales, regionales y también el gobierno nacional, tiene que dar esta preferencia de que se debe revalorar nuestro idioma quechua”* (Entrevista a funcionario, Lampa).

Un aspecto importante en las actividades de los gobiernos locales es revalorar lo nuestro, ello permite el cumplimiento de los objetivos sobre



la política lingüística mediante la interacción en el idioma originario, ello se sustenta en la interculturalidad como una forma de socialización entre la gestión edil y su población. Así, la lengua denota la etnicidad, cultura y simbolismo mediante la interacción, de ahí, la importancia del discurso como un acto valorativo, como: “...claro, es muy importante que podamos, este, interactuar en el idioma originario ¿no?, en cada pueblo tanto en esta región, en zona quechua o aimara” (Entrevista a funcionario, Azángaro).

Actualmente la revaloración de lenguas originarias por parte de los responsables de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, desde la práctica se centra en ocasiones en donde se relaciona con la población campesina y migrante, “No, el castellano obviamente hablamos para comunicarnos, la mayor parte de la población habla quechua...” (Entrevista a funcionario, Azángaro), se observa que existe prevalencia de la lengua en la población, también resalta que la lengua juega un rol de comunicación cotidiana lo que refleja la revalorización de la lengua originaria, ello con la finalidad de integrar el tejido social.

#### **4.1.2.5. Ponderación de la lengua para comunicar**

En el proceso histórico, el Estado moderno ha estado avanzando en el ideal del monolingüismo español, este patrón ha provocado la extensión de lengua nativas amazónicas por ser pequeños grupos sociales, la cantidad de lenguas desaparecidas da a entender al factor de conquista española (Cerrón Palomino, 1998), ante ello, la promoción de fortalecer la lenguas



originarias surgen para restablecer los valores culturales de los pueblos nativos y comunidades campesinas, ello mediante la prohibición de discriminación. De ahí, en la normatividad (Ley N.º 29735) está orientado al uso preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias, ello como una respuesta a la preservación cultural.

En este proceso de revaloración de la lengua originaria para preservar, no implica la exclusión de la lengua castellana, sino un uso ponderado, esto implica el surgimiento de dos categorías, ello comprende en la necesidad de incluir la lengua originaria que corresponde a la valoración cultural, lo cual está representado por la identidad cultural, por otro lado, la equidad implica la incorporación oportuna de cada idioma, de tal forma ningún hablante enfrente discriminación o desventaja, como se expresa: “...considero que es necesario expresarse de esa manera, para las personas que son de las zonas rurales, más que todo personas de la tercera edad, que sí, justamente se expresan solamente en el idioma aimara, algunos que también con el español no, con el castellano” (Entrevistas a funcionario, Chucuito – Juli).

“¿En actividades de comunicación me dice no?, en los spots de radio sí, ha, otra cosita que me estaba olvidando, tenemos programas de comunicado en Radio Campesina, en ahí lo hacemos tanto en aimara y en castellano, sí o sí, ahí sí o sí, porque la gente que escucha esa emisora es, este, en bilingüe hasta las zonas altoandinas y mayoritariamente los comunicados del municipio lo emitimos ahí, entonces todo lo hacemos siempre es bilingüe, siempre” (Entrevista a funcionario, Chucuito – Juli).



Las actividades desarrolladas por los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las citadas comunas provinciales, están orientados tanto al uso del idioma nativo como el castellano, de tal forma insertan ambas lenguas para que no exista exclusión, asimismo, el uso de lo bilingüe en emisoras subraya la equidad lingüística, ello fortalece la cohesión social. De esta forma, denota la estabilidad social de cada miembro mediante seguridad, certeza, igualdad, libertad y justicia (Pereznieto y Ledesma, 1992).

#### **4.1.2.6. Ausencia de iniciativa**

*“...pero, hasta el momento nunca he visto una iniciativa específica que te diga ¿no?”* (Entrevista a funcionario, El Collao - Ilave).

Como se observa, la ausencia de iniciativa en los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, se constituye como un espacio de exclusión, ello amplía la brecha de inclusión lingüística hacia la población monolingüe (quechua o aimara) de zonas rurales, otro aspecto que resalta es la ausencia de iniciativa de uso de las lenguas originarias de la propia entidad estatal. Este acto genera la ruptura de las relaciones internas en la sociedad (Lewandowski, 1982). Además, cuando impera la exclusión de la lengua muestra un problema procedente desde la propia institución estatal que afecta los derechos lingüísticos reconocidos en la Constitución y en las demás leyes.

Cabe cuestionar que, el rol del Estado y de los responsables de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro,



Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – llave de la región Puno, al no generar iniciativa para el fomento y uso de la lengua originaria en su contexto social, genera la falta de actitud positiva en la autoridad de las citadas provincias hacia la población hablante del idioma quechua o aimara. Por otro lado, la exclusión ocasiona desigualdad en la atención al ciudadano por la administración pública de las comunas provinciales en estudio, asimismo, genera la incomunicación hacia un sector de la población, esta acción permite la posición de la lengua castellana generando la desprotección de los idiomas quechua y aimara.

#### **4.1.2.7. Ausencia de anunciar en redes sociales**

En un mundo globalizado donde prima la comunicación mediante el uso de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como la masificación del uso de redes sociales, al respecto los funcionarios de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – llave de la región Puno, refieren que *“En el sitio web no estamos difundiendo, en las redes sociales en algunos casos no, en la gran mayoría no será al 100% precisarte no, te podría decir ah tal vez un porcentaje no un 20% o 10 %, no es mucho...”* (Entrevista a funcionario, Azángaro). Este escenario da a conocer la pérdida de oportunidad del ampliar las formas de comunicación, ya que los sitios web, redes sociales y otros aplicativos son medios difusivos de información, la misma que en los últimos años es de vital importancia para los relacionistas públicos. Por otro lado, resalta la falta de compromiso o recursos dedicados a la promoción y preservación de la lengua originaria

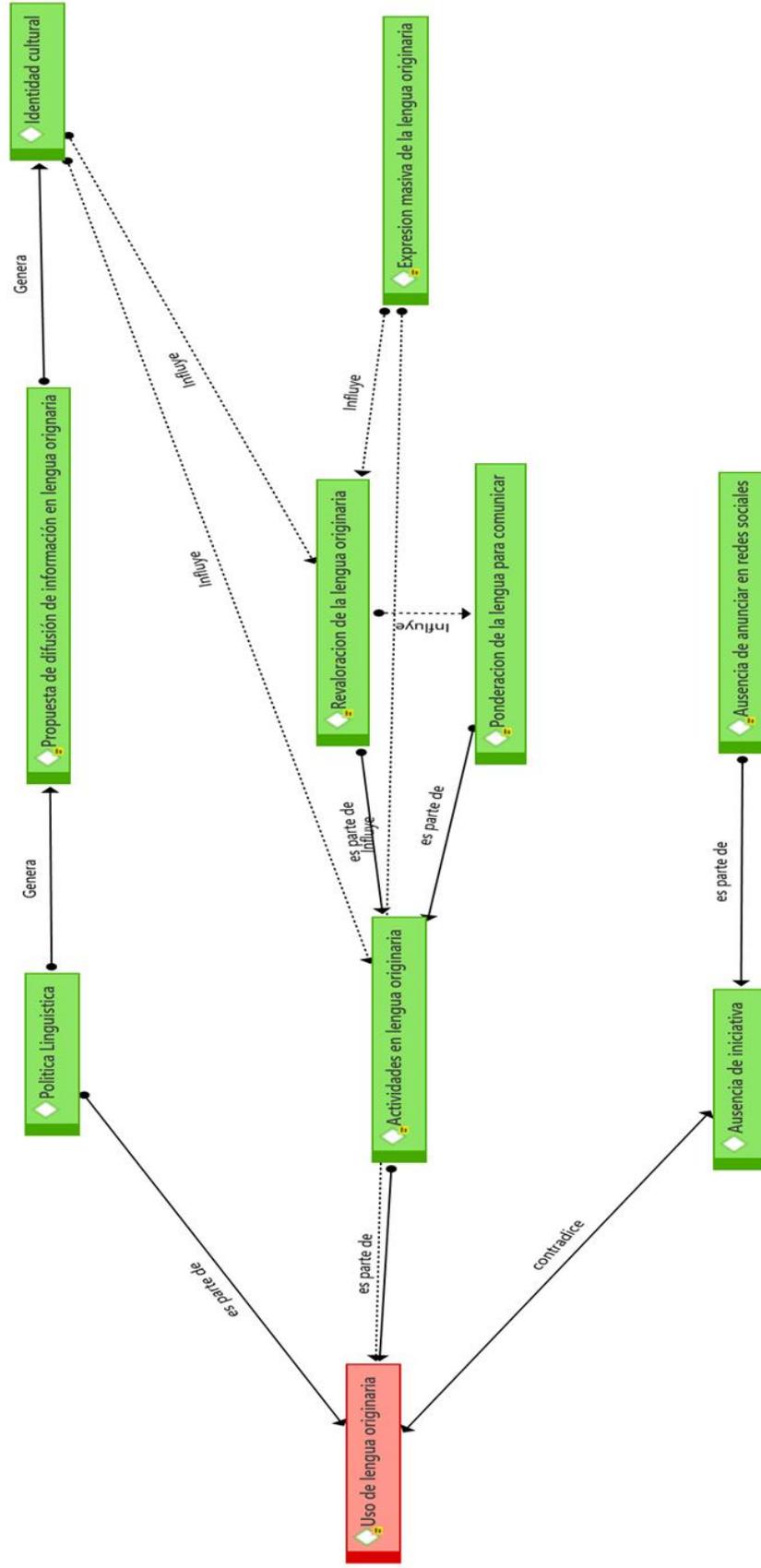


a través de las TIC por parte de los relacionistas públicos de las comunas provinciales en estudio.

*“Muy poco, en ese sentido muy poco, para ser realistas de parte de la Oficina de Relaciones Públicas como también tal vez de otras áreas que están también involucradas en este trabajo de las redes sociales o digo la página web y otros medios electrónicos que se utilizan no, lamentablemente es muy poco...”* (Entrevista a funcionarios, El Collao - Ilave), la ausencia de difusión de información digital en la lengua originaria puede tener resultados negativos para su vigencia y relevancia en la sociedad hablante en lengua originaria, especialmente en un mundo cada vez más digitalizado y globalizado. La falta de generar información mediante redes sociales, es desaprovechar la promoción digital de las lenguas maternas, ya que el fomento y difusión no solo debe estar orientado a las personas que son monolingües (quechua o aimara), sino esta acción debe estar orientado hacia los jóvenes para revalorizar el idioma.

**Figura 2**

*Uso de idioma quechua y aimara.*



Nota: desarrollado a partir de guía de entrevista a los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los derechos lingüísticos están normados e institucionalizados bajo un enfoque de inclusión, sin embargo, estos no se concretan por parte de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, debido a aspectos de desconocimiento en la escritura, además, incurren factores que generan el incumplimiento de las política lingüísticas, ya que los funcionarios públicos consideran el poner señaléticas, hablar en quechua o aimara en algunas actividades, poca difusión radial y la ausencia de uso de los idiomas originarios de la región Puno en las redes sociales y página web de las comunas provinciales como cumplimiento de la Política Nacional de Lenguas Originarias.

**SEGUNDA:** Los conocimientos sobre los derechos lingüísticos en los responsables de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, son generalizados al existir nociones sobre la normatividad que respalda los derechos lingüísticos, como la Ley N.º 29735, sin embargo, existe brecha entre el conocimiento y la implementación efectiva de política lingüística, ya que esta se limita en implementar señalética dentro de las instalaciones de la entidad estatal, asimismo, denota la ausencia de planificación y lineamientos claros sobre el uso de la lengua originaria. Además, se destaca un alto grado en desconocimiento sobre la escritura originaria en los funcionarios lo que afecta la efectividad de la comunicación.



**TERCERA:** El uso de los idiomas quechua y aimara por parte de los responsables de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, es limitado al existir deficiencias en estrategias de comunicación, asimismo la falta de iniciativa de políticas y programas limita la interacción comunicativa en lengua originaria; por otro lado, el uso de los idiomas originarios de Puno aún toma posición mediante la comunicación oral, lo cual se difunde mediante el desarrollo de actividades de la gestión edil, ello permite la revaloración de los idiomas originarios quechua y aimara.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A los investigadores de la carrera de Ciencias de la Comunicación Social, en el proceso de investigación se ha visibilizado nuevas cuestiones sobre los derechos lingüísticos, en ese sentido, la cuestión alude a desarrollar estudios longitudinales de tipo histórico sobre la implementación de políticas lingüísticas en las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito – Juli, El Collao – Ilave y otras de la región Puno, considerando el gasto presupuestal.

**SEGUNDA:** A las autoridades de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao – Ilave de la región Puno, implementar programas de capacitación sobre el idioma originario y establecer como un requisito en el proceso de contratación del personal el conocimiento de lengua quechua o aimara, a fin de garantizar los derechos lingüísticos de la población.

**TERCERA:** A los funcionarios de las oficinas de relaciones públicas de las municipalidades provinciales de Azángaro, Lampa, Chucuito - Juli y El Collao - Ilave de la región Puno, diseñar prácticas inclusivas con equidad considerando la edad de la población y el uso de las TICs, de tal forma facilitar la comunicación y valoración de los idiomas originarios quechua y aimara.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anco, V. H. (2020). Desconocimiento de los derechos lingüísticos por parte de las entidades públicas y su efecto en la prestación de servicios a los ciudadanos quechuahablantes de la APV. los portales de tica tica de la ciudad de Cusco, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Jose Carlos Mariategui]. [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/999/Victor\\_tesis\\_titulo\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/999/Victor_tesis_titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andrade, H. (2010). Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica. Gesbiblo S.L.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Editorial Episteme.
- Arias, G., & Lovón, M. A. (2022). Ideologías lingüísticas sobre la normalización de los alfabetos de las lenguas originarias del Perú. Boletín de la Academia Peruana de la Lengua, 71, Article 71. <https://doi.org/10.46744/bapl.202201.004>
- Arias, Y. M. (2018). La lengua materna de niños y niñas de 3 a 5 años de la institución de educación inicial de Chuquechaca – Yunyugo Perú [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3277661>
- Avellaneda-Vásquez, J. (2024). Derechos lingüísticos de los pueblos indígenas u originarios en el Perú. Un análisis a partir de las plataformas itinerantes de acción social (PIAS). SAPIENTIA & IUSTITIA, 9, Article 9. <https://doi.org/10.35626/sapientia.9.5.117>
- Baptista, R. (2007). Derechos humanos: ¿Individuales o colectivos? Propuestas para la nueva constitución desde diferentes miradas. Derechos Humanos y Acción Defensorial, 15-32.



- Bertonio, P. L. (1993). Transcripción del vocabulario de la lengua aymara. Instituto de Lenguas y Literaturas Andinas-Amazónicas.
- Cabrera, N. (2021). Aquí América - Perú: Discurso de Guido Bellido ante el Congreso en quechua revive antigua polémica por discriminación. France 24. <https://www.france24.com/es/programas/aqu%C3%AD-am%C3%A9rica/20210928-per%C3%BA-discurso-de-guido-bellido-ante-el-congreso-en-quechua-revive-antigua-pol%C3%A9mica-por-discriminaci%C3%B3n>
- Camero, P., & Gonzales, I. (2018). Derechos de los pueblos indígenas en el Perú. BIBLOS S.A. [https://www.dar.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Cartilla-1-Derechos-de-los-pueblos-indigenas-aprobada-14\\_05\\_18\\_R.pdf](https://www.dar.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Cartilla-1-Derechos-de-los-pueblos-indigenas-aprobada-14_05_18_R.pdf)
- Carrasco, S. (2007). Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos.
- Castillo, W. E. (2017). El derecho de los pueblos indígenas del Perú al Uso de su lengua originaria en el marco de la Ley 29735 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1864>
- Cedamano, M. (2018). El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/15874>
- Cerrón, R. (1998). El cantar de Inca Yupanqui y la lengua secreta de los incas. Revista Andina, 1-25.
- Cerrón, R. (2003). Castellano andino. Aspectos sociolingüísticos, pedagógicos y gramaticales. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.



- Chaves, N. (1998). Imagen corporativa.  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36519909/tp5\\_texto\\_chaves\\_c18d7252d30c48008175aa296c18e8f477](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36519909/tp5_texto_chaves_c18d7252d30c48008175aa296c18e8f477)
- Chaves, N. (2010). Imagen corporativa (3ra ed). Editorial GG.
- Chávez, S., & Vergara, J. (2023). Lenguas Indígenas, Pluralismo Lingüístico y Propuesta Constituyente en Chile. Desafíos y Urgencias. *Revista signos*, 56(113), 610-641.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-09342023000300610>
- Choquemamani, M. (2018). Calidad de servicios y la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno—2017 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12681>
- Constitución Política del Perú de 1993 (1993). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H682678>
- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales (1989). [https://webapps.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_345065.pdf](https://webapps.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_345065.pdf)
- Cotler, J. (1994). Política y sociedad en el Perú: Cambios y continuidades. Instituto de Estudios Peruanos.
- Cuadros, H. E. (2016). El discurso académico de José María Arguedas para analizar y comprender los derechos lingüísticos como derechos culturales en el Perú contemporáneo [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7215/CUADROS\\_SANCHEZ\\_HANS\\_DISCURSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7215/CUADROS_SANCHEZ_HANS_DISCURSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas (2007). [https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS\\_es.pdf](https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf)



- Decreto Supremo N.º 003-2015-MC (2015).  
<https://www.gob.pe/institucion/cultura/normas-legales/206210-003-2015-mc>
- Decreto Supremo que aprueba Reglamento de la Ley N.º 29735, Ley que regula el uso, reservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú. Decreto Supremo N.º 004-2016-MC (2016).  
<https://www.gob.pe/institucion/cultura/normas-legales/206205-004-2016-mc>
- Defensoria del Pueblo. (2020). Las municipalidades provinciales con mayor cantidad de quejas son las de Puno y Carabaya. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/NP-1002-2020.pdf>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.
- Dirección General Parlamentaria. (2019). Carpeta georeferencial región Puno. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/GestionInformacionEstadistica/files/i-21-puno.pdf>
- Duque, H., & Aristizabal, E. T. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo. Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensamientos Psicologicos*, 15(25). <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>
- Escobar, A., Matos, J., & Alberti, G. (1975). Perú ¿país bilingüe? Instituto de Estudios Peruanos.
- Estrada, C., & Naters, L. (2008). Diversidad de lenguas y políticas lingüísticas en la historia del Perú. ¿Cambio o muerte de lenguas? Reflexiones sobre la diversidad lingüística, social y cultural del Perú. Universidad Privada de Ciencias Aplicadas.



- Fasold, W. (2006). La sociolingüística de la sociedad. Introducción a la sociolingüística. Visor.
- Habermas, J. (1981). Teoría de la acción comunicativa I: Vol. I. Taurus Humanidades.
- Habermas, J. (2002). Verdad y justificación. Ensayos filosóficos. Editorial Trotta.
- Hamel, E. (1988). La política del lenguaje y el conflicto Inter étnico. Problemas de investigación sociolingüística. En O. Pulcinelle (Ed.), Política Lingüística para América Latina. Pontones.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw Hill.
- Herrera, V. (2021). Diversidad lingüística: ¿motivo de orgullo o de exclusión social? Un análisis desde la perspectiva del derecho a la igualdad. *Ius et Tribunalis*, 7(7), 29-38.
- Huañahui, A. E. (2019). El ejercicio de los derechos lingüísticos de los pueblos indígenas u originarios en el Perú. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas • UNSAAC*, 4(12), 75-96. <https://doi.org/10.51343/rfdcp.v4i12.647>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, M. S. (2018). Difunde base de datos de los Censos Nacionales 2017 y el Perfil Sociodemográfico del Perú – Censos Nacionales 2017. <https://censo2017.inei.gob.pe/inei-difunde-base-de-datos-de-los-censos-nacionales-2017-y-el-perfil-sociodemografico-del-peru/>
- Jaramillo, F. (2012). Actitudes lingüísticas hacia la lengua quechua en estudiantes de 7o y 8o de primaria de unidades educativas San Antonio de Pucara y CENDI de la ciudad de Cochabamba. Cochabamba, Bolivia. Universidad Mayor de San Simón.
- Konig, M. (2001). La diversidad cultural y las políticas lingüísticas. *Red.PUCP*. <https://red.pucp.edu.pe/ridei/wp-content/uploads/biblioteca/inter49.PDF>
- Layme, F. (2012). Tras los pasos de Bertonio. *Revista Ciencia y Cultura*, 28, 265-283.



- Lewandowski, T. (1982). Diccionario de lingüística. Editorial Catedra.
- Ley de Servicio Civil, Ley N° 30057 (2013).  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105200/\\_30057\\_-\\_22-07-2013\\_09\\_46\\_37\\_-30057.pdf?v=1645457366](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105200/_30057_-_22-07-2013_09_46_37_-30057.pdf?v=1645457366)
- Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú Ley N° 29735 (2011). <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1034682>
- Lomas, C. (1999). Cómo enseñar a hacer las cosas con las palabras. En su Teoría y práctica de la educación lingüística. Paidós.
- López, L. (1989). El bilingüismo de los unos y de los otros: Diglosia y conflicto lingüístico en el Perú. En E. Ballón & R. Cerrón (Eds.), Diglosia lengua literaria y educación en el Perú. CONCYTEC.
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74.
- Malinowski, B. (1923). The Problem of Meaning in Primitive Languages. En C. K. Ogden & I. A. Richards (Eds.), The Meaning of Meaning (pp. 296-336). K. Paul, Trend, Trubner.
- Ministerio de Cultura. (2014). Aimas Comidades rurales en Puno.  
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/AimasComidadesruralesenPuno.pdf>
- Ministerio de Cultura. (2020). Cartillas Puno 2019.  
<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Cartilla%20Puno%202020.pdf>
- Ministerio de Cultura. (2021). Informe de Evaluacion de implementación 2020. Política Nacional de cultura al 2023.  
<https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2021/06/info>



rmes-de-monitoreo-y-evaluacion-de-los-planes-y-politicas/informe-de-analisis-  
estrategico/informedeevaluaciondeimplementacion2020pncmincultf.pdf

Ministerio de Educación. (2013). Documento Nacional de Lenguas Originarias (DNLO).

<https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/documento-nacional-de-lenguas-originarias-del-peru>.

Ministerio de Educación. (2013). Lengua originarias del Perú.

<https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Documento%20Nacional%20de%20Lenguas%20Originarias%20del%20Peru.pdf>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, (Ed.). (2003). Marco común europeo de referencia para las lenguas: Aprendizaje, enseñanza, evaluación (2. ed). Anaya.

Molina, F. (2007). Diversidad cultural y diversidad lingüística en el proceso de bolonia.

En J. González (Ed.), El futuro espacio universitario europeo: Una visión desde Euskadi (pp. 53-76). EuroBask.

[https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/182237/Molina\\_diversidad\\_2007.pdf?sequence=1](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/182237/Molina_diversidad_2007.pdf?sequence=1)

Moreno, F. (2005). Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje (2da ed.). Ariel.

Nava, E. F. (2021). Reflexiones y razones sobre la catalogación de las lenguas indígenas mexicanas. *Kañina*, 45(1), 87-108. <https://doi.org/10.15517/rk.v45i1.46599>

Ocampo, X. A., & Távara, M. G. (2022). Experiencias de discriminación lingüística de

adultos jóvenes que emplean el castellano andino en Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25070/Ocampo\\_Silva\\_Experiencias\\_discriminaci%3%b3n\\_ling%3%bc%3%adstica1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25070/Ocampo_Silva_Experiencias_discriminaci%3%b3n_ling%3%bc%3%adstica1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009). Marco de estadísticas culturales en la UNESCO. UNESCO-UIS. [https://www.lacult.unesco.org/docc/Marco\\_estadisticas\\_CLT\\_UNESCO\\_ESP.pdf](https://www.lacult.unesco.org/docc/Marco_estadisticas_CLT_UNESCO_ESP.pdf)
- Organización Nacional de Mujeres Indígenas Andinas y Amazónicas del Perú. (2018). Base de datos de pueblos indígenas u originarias. <https://bdpi.cultura.gob.pe/organizaciones/organizacion-nacional-de-mujeres-indigenas-andinas-y-amazonicas-del-peru-onamiap>
- Ortiz, F. (1990). Relaciones públicas en el contexto de la comunicación.
- Paco, J. M. (2022). Discriminación lingüística en el Perú. Universidad Privada San Juan Bautista. [https://www.researchgate.net/publication/360897406\\_DISCRIMINACION\\_LINGUISTICA\\_EN\\_EL\\_PERU](https://www.researchgate.net/publication/360897406_DISCRIMINACION_LINGUISTICA_EN_EL_PERU)
- Pereznieto, L., & Ledesma, A. (1992). Introducción al estudio de Derecho (2da ed.). Editorial Harla.
- Philip, L. (1973). Manual de las relaciones públicas: Vol. II. Editorial Martines roca.
- Radio Onda Azul. (2021, agosto 27). La pregunta del día. [https://www.facebook.com/OndaAzulPuno/posts/388096159385648?\\_rdc=1&\\_rdr](https://www.facebook.com/OndaAzulPuno/posts/388096159385648?_rdc=1&_rdr)
- Ramírez, F., Sánchez, M., & Quintero, H. (2005). El papel de los valores en el desarrollo de la identidad corporativa. Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78211104.pdf>
- Ramírez, H., & Chaparro, J. F. (2021). Introducción: La diversidad lingüística y la investigación de lenguas en peligro. Forma y Función, 34(2). <https://doi.org/10.15446/fyf.v34n2.96558>



- Real Academia de la Española. (2021, setiembre). Diccionario de la lengua española.  
<https://www.rae.es/drae2001/derecho>.
- Reglamento de la Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios, Decreto Legislativo N° 001-2012-MC (2012).  
<https://sinia.minam.gob.pe/normas/reglamento-ley-derecho-consulta-previa-pueblos-indigenas-originarios>
- Resolución Ministerial N.º 124-2015-MC (2015).  
<https://www.gob.pe/institucion/cultura/normas-legales/209587-124-2015-mc>
- Resolución Suprema N.º 026-2016-MC (2016).  
<https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/5918-026-2016-mc>
- Rochabrúm, G. (2014). Una vana pretensión: Ser racista en el Perú. *Revista Argumentos*, 8(2), 49-56.
- Rodriguez, M. (1999). La etnografía de la comunicación: Una perspectiva de la investigación sobre el lenguaje y la cultura. *Enunciación*.
- Rojas, W. Y. (2018). El uso del propio idioma en no hablantes de español como derecho ante la administración pública. el caso de la SUNARP. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega].  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2693/CARATULA\\_WILFREDO%20YSAIAS%20ROJAS%20AGUILAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2693/CARATULA_WILFREDO%20YSAIAS%20ROJAS%20AGUILAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Saldarriaga, A. (2020). Políticas lingüísticas en el Perú: El caso de la comunidad asháninka del Bajo Chirani en Chanchamayo (Junín, Perú) y la importancia de las actitudes lingüísticas de los hablantes para el diseño de políticas [Trabajo académico, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22891/SAL>



DARRIAGA\_V%C3%81SQUEZ\_ALEJANDRO\_POL%C3%8DTICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sandoval, C. A. (2002). Investigación Cualitativa. ICFES.

Saussure, F. (1973). Curso de lingüística general. Losada.

Sichra, I. (Director). (2003). Contexto sociolingüístico en comunidades escolares indígenas de Chile [Broadcast]. En Seminario Mineduc.  
[https://red.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/biblioteca/sociedad\\_america.pdf](https://red.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/biblioteca/sociedad_america.pdf)

Siguan, M., & Mackey, W. F. (1986). Educación y bilingüismo. Santilla.

Solis, G. (2000). Hacia dónde apunta la lingüística en el Perú? Logos Latinoamericano.  
<https://beta.acuedi.org/book/4458>

Soria, B. (2011). Diccionario municipal peruano.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.inicam.org.pe/TEXTOS/Diccionario%2520Municipal.pdf&ved=2ahUKEwjDo7Kfk7TzAhUuQTABHWEoBVgQFnoECAMQAAQ&usg=AOvVaw13\\_JMDtuN-vM-34iZ5R4x8&cshid=1633467295023](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.inicam.org.pe/TEXTOS/Diccionario%2520Municipal.pdf&ved=2ahUKEwjDo7Kfk7TzAhUuQTABHWEoBVgQFnoECAMQAAQ&usg=AOvVaw13_JMDtuN-vM-34iZ5R4x8&cshid=1633467295023)

Villanueva, V. (2007). Ortografía, redacción y gramática (1ra ed). Bruño.

Vizcarra, F. (2012). Actitudes lingüísticas hacia las lenguas andinas por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales de la U.N.A. Puno [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/662>

Vizcarra, F. (2018). Usos y actitudes lingüísticas en estudiantes de educación Superior Pedagógico Público [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7984/Florentino\\_Vizcarr\\_a\\_Pinto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/7984/Florentino_Vizcarr_a_Pinto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Wilcox, D., Camero, G., & Xifra, J. (2006). Relaciones Públicas, estrategias y tácticas. Pearson.
- Yacine, T. (2020). La desigualdad lingüística es una desigualdad social. IDEES, Conflicto y Transiciones Políticas y Sociales. <https://revistaidees.cat/es/la-desigualtat-linguistica-es-una-desigualtat-social/>
- Zamora, M. A. Z. (2019). Discriminación lingüística en un colegio particular del distrito de los Olivos, provincia de Lima [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Peru]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16087/ZAMORA\\_HUAM%C3%81N\\_MARCO\\_ANTONIO\\_DISCRIMINACION\\_LINGUISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16087/ZAMORA_HUAM%C3%81N_MARCO_ANTONIO_DISCRIMINACION_LINGUISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zavala, V. (2019). Justicia sociolingüística para los tiempos de hoy. Íkala, revista de lenguaje y cultura, 24(2), 343-359.



## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	TÉCNICA	INSTRUMENTOS	
Derechos lingüísticos	Conocimiento de la normativa	Función institucional	Entrevista	Sabe usted ¿Qué son los derechos lingüísticos? ¿Cómo los interpreta? ¿Considera usted que cuando a una persona no se le habla en su lengua originaria es discriminación? ¿Por qué? ¿Cuándo la persona no es atendida en su idioma originaria sería discriminación? ¿Utiliza el idioma predominante de la zona cuando algún usuario acude a la Municipalidad? ¿De qué manera? ¿Considera importantes y necesarios los idiomas originarios de nuestra región? ¿Por qué? ¿Considera usted que el idioma quechua/aimara predominante en el ámbito de su municipalidad es idioma oficial? ¿Por qué? ¿Considera usted que el idioma castellano es el único idioma oficial en nuestro país? ¿Tiene conocimiento de la Ley No 29735? ¿Utiliza el idioma quechua y/o aimara en el cumplimiento de sus funciones? (dependencias de la municipalidad, usuarios, prensa, actividades protocolares, redes sociales y público en general) ¿Como? ¿Considera aplicable la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú) ¿En qué aspectos? ¿De qué manera? ¿Suele usted dar iniciativas para hablar en el idioma quechua y/o aimara en la municipalidad? Cuando una persona le habla en el idioma quechua y/o aimara y usted no comprende lo que dice ¿Qué hace al respecto?	
		Aplicabilidad de la norma	Entrevista		
		Derecho al uso del idioma originario	Entrevista		
	Ausencia de implementación de planificación lingüística	Desconocimiento de la norma	Entrevista		
		Desconocimiento de la escritura	Entrevista		
		Discriminación lingüística	Entrevista		
	Uso del idioma quechua o aimara en la interacción	Política lingüística	Propuesta de difusión de información en lengua originaria		Entrevista
			Identidad cultural		Entrevista

	Actividades en lengua originaria	Revaloración de lengua originaria	Entrevista	¿Cree usted que se comunica con eficientemente con el público usuario en el idioma castellano? ¿En el sitio web y las redes sociales de su institución difunde los mensajes en el idioma quechua/aimara? ¿Especifique cuáles son? En la elaboración de políticas y lineamientos estratégicos de comunicación ¿considera a la lengua quechua/aimara en sus funciones? ¿De qué manera? En la elaboración del plan de comunicación y actividades ¿Considera usted el idioma quechua y/o aimara? ¿Busca generar buena imagen institucional haciendo uso del idioma quechua y/o aimara en su trabajo? ¿Cómo? ¿En las actividades de comunicación social y difusión que usted organiza se usa el idioma quechua y/o aimara? ¿Cómo? ¿En la ceremonias y actos oficiales suele emplear el idioma quechua y/o aimara? ¿De qué manera? ¿En los materiales impresos (recordatorios, folletos, trípticos, dípticos, afiches, flyers, gigantografías, entre otros) que genera su oficina para difundir los hechos de la municipalidad tienen contenidos e información en idioma quechua y/o aimara? ¿De qué manera? Cuando hace de portavoz oficial de su institución ¿Usa el idioma quechua/aimara? ¿Hace uso del idioma quechua y/o aimara en la elaboración de materiales audiovisuales (spots, notas, entre otros)? Para las conferencias y ruedas de prensa ¿Recomienda usted al alcalde y funcionarios brindar información en el idioma quechua y/o aimara en el ámbito de la municipalidad? ¿La información que se difunde a la población a través del periódico mural de la municipalidad, incluye mensajes en quechua y/o aimara?
	Ausencia de iniciativa	Ausencia de anunciar en redes sociales en los idiomas originarios.	Entrevista	
	Ponderación de la lengua para comunicar	Expresión masiva de la lengua originaria	Entrevista	



				<p>¿En los programas contratados en los medios de comunicación masiva tiene información y comentarios en el idioma quechua y/o aimara?</p> <p>¿Utiliza usted el idioma quechua y/o aimara al conversar con el personal de la municipalidad? ¿Cómo?</p> <p>En su opinión ¿Cuáles son las razones por las cuales no se implementan la ley 29735 tanto a nivel regional y a nivel nacional?</p> <p>¿Qué sugiere usted tanto a nivel regional como a nivel nacional para que se implemente la ley N° 29735?</p>
--	--	--	--	---

**Anexo 2. Código- documentos**

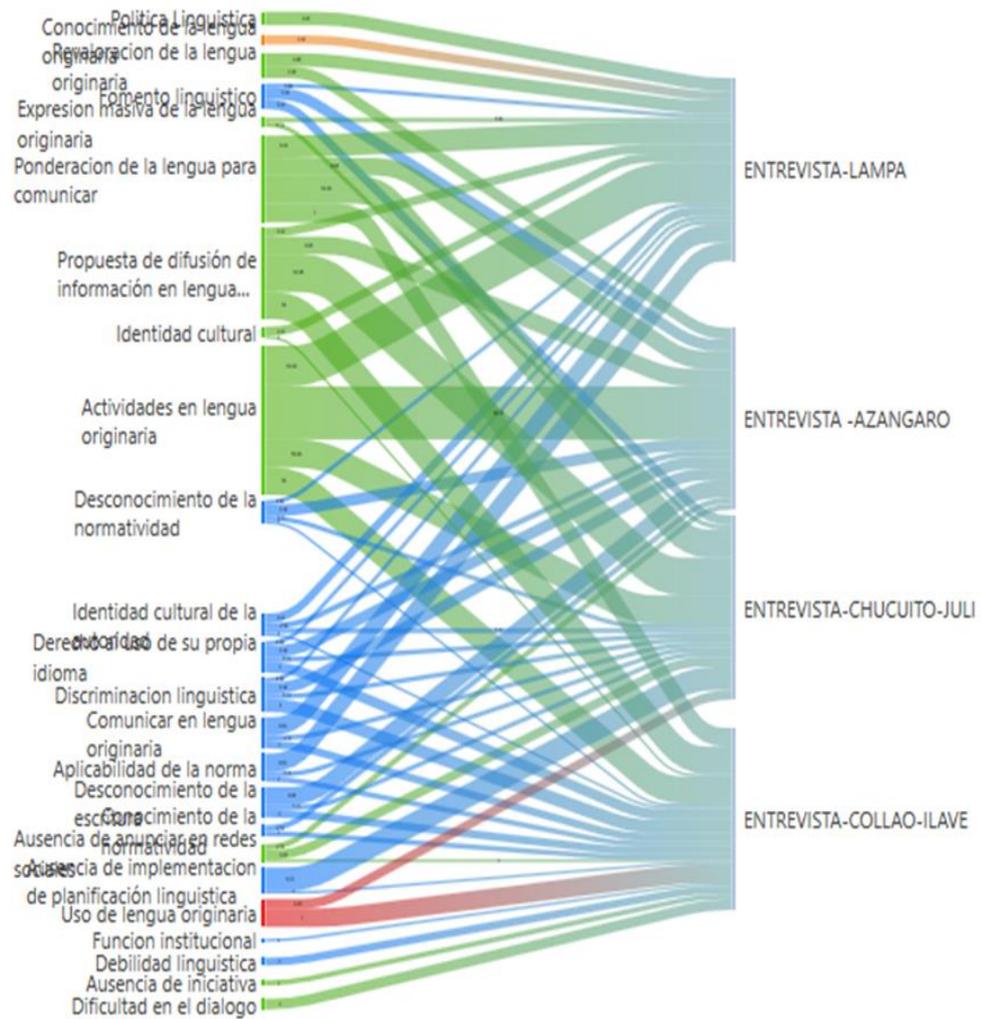
	ENTREVISTA - AZANGARO Gr=33	ENTREVISTA- CHUCUITO- JULI Gr=45	ENTREVISTA- COLLAO-ILAVE Gr=86	ENTREVISTA- LAMPA Gr=42	Totales
● Actividades en lengua originaria Gr=34	20	10	10	15	55
● Aplicabilidad de la norma Gr=7	0	2	2	7	10
● Ausencia de anunciar en redes sociales Gr=4	2	3	1	0	7
● Ausencia de implementación de planificación lingüística Gr=6	0	9	1	0	10
● Ausencia de iniciativa Gr=2	0	0	2	0	2
● Comunicar en lengua originaria Gr=8	0	2	3	7	11
● Conocimiento de la lengua originaria Gr=2	0	0	0	3	3
● Conocimiento de la normatividad Gr=3	2	0	2	0	4
● Debilidad lingüística Gr=3	0	0	3	0	3

● Derecho al uso de su propio idioma Gr=8	4	2	4	2	4	12
● Desconocimiento de la escritura Gr=7	7	2	3	0	11	
● Desconocimiento de la normatividad Gr=5	4	2	1	2	9	
● Dificultad en el dialogo Gr=4	0	0	4	0	4	
● Discriminación lingüística Gr=9	4	2	5	2	13	
● Expresión masiva de la lengua originaria Gr=2	0	2	0	2	3	
● Fomento lingüístico Gr=5	4	3	0	2	10	
● Función institucional Gr=1	0	0	1	0	1	
● Identidad cultural Gr=3	0	0	1	3	4	
● Identidad cultural de la autoridad Gr=5	2	2	1	3	8	
● Política Lingüística Gr=3	0	0	0	5	5	
● Ponderación de la lengua para comunicar Gr=21	7	10	7	8	32	



● Propuesta de difusión de información en lengua originaria Gr=23	7	14	10	3	34
● Revaloración de la lengua originaria Gr=5	4	0	0	5	9
● Uso de lengua originaria Gr=9	0	3	7	0	10
Totales	68	68	68	68	272

### Anexo 3. Códigos-documentos en figura





#### Anexo 4. Enraizamiento y densidad de códigos

	Código	Enraizamiento	Densidad
●	Actividades en lengua originaria	34	4
●	Aplicabilidad de la norma	7	5
●	Ausencia de anunciar en redes sociales	4	1
●	Ausencia de implementación de planificación lingüística	6	4
●	Ausencia de iniciativa	2	2
●	Comunicar en lengua originaria	8	1
●	Conocimiento de la lengua originaria	2	2
●	Conocimiento de la normatividad	3	4
●	Debilidad lingüística	3	3
●	Derecho al uso de su propio idioma	8	3
●	Desconocimiento de la escritura	7	3
●	Desconocimiento de la normatividad	5	3
●	Dificultad en el dialogo	4	0
●	Discriminación lingüística	9	4
●	Expresión masiva de la lengua originaria	2	3
●	Fomento lingüístico	5	1
●	Función institucional	1	4
●	Identidad cultural	3	4
●	Identidad cultural de la autoridad	5	1
●	Política Lingüística	3	3
●	Ponderación de la lengua para comunicar	21	2
●	Propuesta de difusión de información en lengua originaria	23	3
●	Revaloración de la lengua originaria	5	4
●	Uso de lengua originaria	9	4



## Anexo 5. Validación del instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Mario Luis García Tejada

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo egresados de la Facultad de Ciencias de Sociales de la Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, se requiere validar el instrumento con los cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación y, posteriormente, optar el título profesional en Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social.

El título nombre del proyecto de investigación es:

LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y AYMARA EN LAS OFICINAS DE RELACIONES PÚBLICAS DE LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN DE PUNO, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurrimos a usted, dada su experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Anexo No 1: Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

.....  
Bach. Ecker Jean Ramos Copacati

.....  
Bach. William Alex Arizanca Barrantes



Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Puno, 20 de mayo del 2023.

Apellidos y nombres del juez evaluador: ... *Mario García Tejada* .....

Especialidad del evaluador: ..... *Dr. - Docente - UNAP* .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Dr. Mario García Tejada  
DOCENTE



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. René Jesús Vargas Irure

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo egresados de la Facultad de Ciencias de Sociales de la Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, se requiere validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación para poder optar, posteriormente, el título profesional en Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social.

El título nombre del proyecto de investigación es:

LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y AYMARA EN LAS OFICINAS DE RELACIONES PÚBLICAS DE LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN DE PUNO, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurrimos a usted dada su experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

Anexo N°1: Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
.....  
Bach. Ecker Jean Ramos Copacati

  
.....  
Bach. William Alex Arizanca Barrantes



Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Puno, 20 de mayo del 2023.

Apellidos y nombres del juez evaluador: ..... *Rene Jesús Vargas Iruce* .....

Especialidad del evaluador: ..... *DOCENTE - UNAP* .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
.....  
Dr. René Jesús Vargas Iruce  
DOCENTE - UNAP  
DNI: 01322329



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Walker Ernesto Aragón Cruz

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestros saludos y, así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo egresados de la Facultad de Ciencias de Sociales de la Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional del Altiplano, se requiere validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación y, posteriormente, optar el título profesional en Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social.

El título nombre del proyecto de investigación es:

LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y AYMARA EN LAS OFICINAS DE RELACIONES PÚBLICAS DE LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN DE PUNO, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, recurrimos a usted, dada su experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

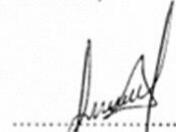
El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

Anexo N°1: Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
.....  
Bach. Ecker Jean Ramos Copacati

  
.....  
Bach. William Alex Arizanca Barrantes



Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Puno, 20 de mayo del 2023.

Apellidos y nombres del juez evaluador:   *Walter E. Aragón Cruz*

Especialidad del evaluador:   ..... *DOCENTE - UNPP* .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Dr. WALTER E. ARAÇÓN CRUZ  
DOCENTE - UNPP



## Anexo 6. Entrevistas desarrolladas.

### GUÍA DE ENTREVISTA

Municipalidad provincial: AZANGARO .....

Responsable de la unidad de Relaciones Públicas:

Entrevistador: Ecker Jean Ramos Copacati y William Alex Arizanca Barrantes

Fecha: 10 de agosto del 2023

---

#### ***I. Los derechos lingüísticos***

1. Sabe usted ¿Qué son los derechos lingüísticos? ¿Cómo los interpreta?

Los derechos lingüísticos, son las formas en que una persona o el derecho que tiene de poder expresarse en su idioma mater, por ejemplo, aquí en la región Puno el quechua y aymara no, entonces bueno es un derecho que cada persona tiene de poder expresarse libremente en su idioma nativo en su idioma originario.

2. ¿Considera usted que cuando a una persona no se le habla en su lengua originaria es discriminación? ¿Por qué?

No, yo considero que no, no, porque en el Perú hay un idioma oficial y también los idiomas originarios, no, y en cada zona cada localidad o cada pueblo tiene su idioma originario no, puede ser el quechua y aymara, y ellos hablan perfectamente no, hay en cualquier institución también bien se pueden comunicar en el idioma español o sino en el idioma nativo que tiene cada localidad, pero discriminación no creo.

3. ¿Cuándo la persona no es atendida en su idioma originaria sería discriminación?

No, porque la persona que habla el idioma quechua también comprende el castellano no, entonces no habría discriminación.



4. ¿Utiliza el idioma predominante de la zona cuando algún usuario acude a la Municipalidad? ¿De qué manera?

Sí, sí, por ejemplo, en Azángaro es quechua y las personas que hablan quechua, también tienes que comunicarte en quechua una forma de poder interactuar, sí, es un idioma oficial aquí en Azángaro la mayoría de la población bueno en realidad casi la totalidad habla el idioma.

5. ¿Considera importantes y necesarios los idiomas originarios de nuestra región?  
¿Por qué?

Claro, es muy importante que podamos, este, interactuar en el idioma originario no, en cada pueblo tanto en esta región en zona quechua o aymara

6. ¿Considera usted que el idioma quechua/aimara predominante en el ámbito de su municipalidad es idioma oficial? ¿Por qué?

Sí, es un idioma oficial aquí en Azángaro la mayoría de la población bueno en realidad casi la totalidad habla el idioma quechua.

7. ¿Considera usted que el idioma castellano es el único idioma oficial en nuestro país?

8. ¿Tiene conocimiento de la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú).

Sí, de manera general sí conozco, porque esta ley sobre todo promueve de que se pueda preservar la el idioma originario en nuestro país y sobre todo no, de que se pueda recuperar y también difundir y la población pueda continuar practicándolo los idiomas originarios del Perú.



9. ¿Utiliza el idioma quechua y/o aimara en el cumplimiento de sus funciones? (dependencias de la municipalidad, usuarios, prensa, actividades protocolares, redes sociales y público en general) ¿Como?

Sí, por ejemplo, en las actividades institucionales sí se habla en quechua y en algunos casos, por ejemplo, tal vez hay debilidades no, en el tema de poder escribir el quechua principalmente, pero en los demás casos sí, sí se habla en el idioma quechua

10. ¿Considera aplicable la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú) ¿En qué aspectos? ¿De qué manera?

Sí es muy importante que se pueda aplicar ¿De qué manera específicamente se puede aplicar desde la imagen institucional? Bueno, por ejemplo, este, realizando producciones o productos comunicacionales en quechua puede ser este tanto visuales productos audiovisuales con todo eso y promover y preservar el idioma quechua.

11. ¿Suele usted dar iniciativas para hablar en el idioma quechua y/o aimara en la municipalidad?

Sí en algunas ocasiones conversamos en quechua aquí en la municipalidad, eso es con el público usuario o con funcionarios públicos con amigos, en todos los casos, con el público usuarios, entre compañeros y también funcionarios cree usted que se comunica eficientemente con la población usuaria.

12. Cuando una persona le habla en el idioma quechua y/o aimara y usted no comprende lo que dice ¿Qué hace al respecto?

13. ¿Cree usted que se comunica con eficientemente con el público usuario en el idioma castellano?



Solo utilizando el idioma castellano, no necesariamente porque hay algunas personas que, bueno no diríamos que no entienden el idioma castellano ahí se complementa en idioma quechua no, necesariamente.

## ***II. Los derechos lingüísticos y las funciones de relaciones públicas***

**14.** ¿En el sitio web y las redes sociales de su institución difunde los mensajes en el idioma quechua/aimara? ¿Especifique cuáles son?

En el sitio web no estamos difundiendo, en las redes sociales en algunos casos no, en la gran mayoría no será al 100% precisarte no te podría decir ¡ah! tal vez un porcentaje no un 20% o 10 %, no es mucho.

**15.** En la elaboración de políticas y lineamientos estratégicos de comunicación ¿considera a la lengua quechua/aimara en sus funciones? ¿De qué manera?

En un 100% no, solo en algunos casos.

**16.** En la elaboración del plan de comunicación y actividades ¿Considera usted el idioma quechua y/o aimara?

En un 100% no, solo en algunos casos.

**17.** ¿Busca generar buena imagen institucional haciendo uso del idioma quechua y/o aimara en su trabajo? ¿Cómo?

Sí, sí en algunos casos se contratan y algunos casos hace el personal de la municipalidad lo hace.

**18.** ¿En las actividades de comunicación social y difusión que usted organiza se usa el idioma quechua y/o aimara? ¿Cómo?



19. ¿En la ceremonias y actos oficiales suele emplear el idioma quechua y/o aimara?

¿De qué manera?

En ceremonias sí, por ejemplo, en el aniversario, desfile escolar, inicios de obra, inauguraciones de obras, reuniones sociales, culturales, sí se emplea no será al 100%, pero sí en algunos casos.

20. ¿En los materiales impresos (recordatorios, folletos, trípticos, dípticos, afiches, flyers, gigantografías, entre otros) que genera su oficina para difundir los hechos de la municipalidad tienen contenidos e información en idioma quechua y/o aimara? ¿De qué manera?

En este caso se utiliza muy poco en 10% talvez 20%, porque en algunos casos dominas la parte del habla, pero escritura no dominas mucho, por la tanto, no se utiliza y no se hace materiales impresos.

21. Cuando hace de portavoz oficial de su institución ¿Usa el idioma quechua/aimara?

Sí o sí no, necesariamente depende del contexto.

22. ¿Hace uso del idioma quechua y/o aimara en la elaboración de materiales audiovisuales (spots, notas, entre otros)?

Sí, ahí sí, en spot utilizamos el quechua inclusive tenemos spot gradado en quechua slogan del alcalde así, en notas de prensa no se hace, porque no dominamos la escritura.

23. Para las conferencias y ruedas de prensa ¿Recomienda usted al alcalde y funcionarios brindar información en el idioma quechua y/o aimara en el ámbito de la municipalidad?

Sí, sí recomiendan que puedan hablar en quechua.



24. ¿La información que se difunde a la población a través del periódico mural de la municipalidad, incluye mensajes en quechua y/o aimara?

Por el momento no lo hemos hecho, pero sí se pretende hacer, pero por el momento no lo hicimos.

25. ¿En los programas contratados en los medios de comunicación masiva tiene información y comentarios en el idioma quechua y/o aimara?

También se hace, que en quechua sí, sí se habla quechua por lo menos el saludo.

26. ¿Utiliza usted el idioma quechua y/o aimara al conversar con el personal de la municipalidad? ¿Cómo?

Sí, sí utilizo.

27. En su opinión ¿Cuáles son las razones por los cuales no se implementan la ley 29735 tanto a nivel regional y a nivel nacional?

Sí, interés mío, bueno es más tema personal, de personas y autoridades quienes son competentes, quienes son competentes de poder implementar la ley o de las instituciones de deberían implementar talvez ahí falta fortalecer en las instituciones porque si preguntas de la ley nadie conoce.

28. ¿Qué sugiere usted tanto a nivel regional como a nivel nacional para que se implemente la ley N° 29735?

Que las instituciones competentes puedan implementar la ley, puedan dar a conocer todo el contenido de la ley que ha sido creado para cumplir los fines por el que ha sido promulgado. Hay que seguir promoviendo las idioma originaria y nativa porque es importante en cada zona para seguir preservando.



## GUÍA DE ENTREVISTA

Municipalidad provincial: LAMPA.....

Responsable de la unidad de Relaciones Públicas:

Entrevistador: Ecker Ramos Copacati y William Alex Arizanca Barrantes

Fecha: 23 de agosto del 2023

---

### ***I. Los derechos lingüísticos***

1. Sabe usted ¿Qué son los derechos lingüísticos? ¿Cómo los interpreta?

Sí, exactamente los derechos lingüísticos corresponden a diferentes lenguas que existen en nuestro país, que sí tiene que dar una iniciativa, para que los representantes de cada institución en este caso los funcionarios y servidores públicos se puedan comunicar con la población de habla quechua, en este caso en nuestra jurisdicción.

2. ¿Considera usted que cuando a una persona no se le habla en su lengua originaria es discriminación? ¿Por qué?

Básicamente sí no, porque imagínese la población que viene de sector rural que no entiende el idioma castellano y en este sector hablan eminentemente quechua ahí que responder en su idioma, es la forma de correcta de comunicar y ser Cortez en este caso en la atención como servidor público.

3. ¿Utiliza el idioma predominante de la zona cuando algún usuario acude a la Municipalidad? ¿De qué manera?

Sí, constantemente hay ciudadanos que visitan a esta oficina y consultan para hacer trámites, reuniones con diferentes responsables de área, básicamente nos preguntan en



quechua inicialmente porque no hablan castellano y nosotros guiamos en su idioma muchas le ayudamos para que puedan ser atendida en las diferentes áreas.

4. ¿Considera importantes y necesarios los idiomas originarios de nuestra región?  
¿Por qué?

Muy importante, muy importante, la comunicación sea estado dejando de lado, pero, yo creo las instituciones como las municipalidades, gobiernos locales regionales y también el gobierno nacional, tiene que dar esta preferencia de que se debe revalorar nuestro idioma quechua.

5. ¿Considera usted que el idioma quechua/aimara predominante en el ámbito de su municipalidad es idioma oficial? ¿Por qué?

Es la lengua oficial, como lo es en el Cusco aquellos años, y para mí básicamente a nivel de la provincia Lampa es el idioma oficial donde mayormente la población habla quechua.

6. ¿Considera usted que el idioma castellano es el único idioma oficial en nuestro país?

No, el castellano obviamente hablamos para comunicarnos, la mayor parte de la población habla quechua.

7. ¿Tiene conocimiento de la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú).

Ciertamente, está ley está impulsando para que se pueda retomar a que nuestro idioma puede ser revalorado y esta es la razón, por la que, e inclusive casas superiores de estudio permite la sustentación de tesis en el idioma quechua.



8. ¿Utiliza el idioma quechua y/o aimara en el cumplimiento de sus funciones?  
(dependencias de la Municipalidad, usuarios, prensa, actividades protocolares, redes sociales y público en general) ¿Como?

Sí, nosotros constantemente realizamos trabajos de campo, inicio de obras, inauguraciones de obras, donde tenemos que dirigirnos en quechua iniciando, la mayor parte del desarrollo de estas actividades en el idioma, es por ello llegamos más a la población para que pueda entender que lo que está realizando nuestras autoridades.

9. ¿Considera aplicable la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú) ¿En qué aspectos? ¿De qué manera?

Sí, Ciertamente, no solamente esto, se debe aplicar obligatoriamente en las instituciones públicas de acuerdo al idioma que hable cada lugar. En este caso corresponde al quechua debe ser por iniciativa de las autoridades y también del servidor mismo, debe capacitarse para comunicarse y para llegar a más a la población y todo a ves de que se debe dar prioridad, sino estamos contribuyendo a que esta ley se pueda tener más énfasis en la atención mismo y cumplimiento, entonces estaríamos hablando de que las instituciones no estarían cumpliendo o dando cumplimiento a esta ley.

Se aplicaría, en comunicación permanente diaria en todas las oficinas toda vez que el servidor público debe tener conocimiento del habla de quechua para comunicarse con la población y no solamente la municipalidad, sino con las diversas instituciones, que públicos existe a nivel de nuestra provincia de Lampa.

10. ¿Suele usted dar iniciativas para hablar en el idioma quechua y/o aimara en la municipalidad?



Sí, ciertamente a través de nuestra oficina hemos coordinado ya con las diferentes áreas como por ejemplo área de Turismo, Patrimonio y también Educación Cultura y Deporte, para que ellos puedan implementar medios comunicativos en las diferentes áreas que repliquen el idioma quechua.

11. Cuando una persona le habla en el idioma quechua y/o aimara y usted no comprende lo que dice ¿Qué hace al respecto?

Bueno sí, por decir mi persona o algún funcionario o compañero de trabajo no tiene conocimiento del idioma quechua para comunicarme con la población debo obviamente capacitarme, hay centros de idioma, por ejemplo que se tiene en diferentes universidades o inclusive cursos; hay que capacitarse para tener esa comunicación con la población que atendemos diariamente.

Sí, también hay compañeros que felizmente en esta municipalidad hablan mayormente entienden y hablan quechua.

12. ¿Cree usted que se comunica eficientemente con el público usuario en el idioma castellano?

No, porque el idioma castellano no es suficiente para llegar a la población, sino hay que llegar a través del idioma que habla nuestra población y eso debe ser permanentemente el trabajo que realizar el trabajador público sobre todo donde zonas que se habla el quechua y en zonas donde se habla aimara y otros idiomas que se hablan en el interior del país.

## ***II. Los derechos lingüísticos y las funciones de relaciones públicas***

13. ¿En el sitio web y las redes sociales de su institución difunde los mensajes en el idioma quechua/aimara? ¿Especifique cuáles son?



Sí, estamos iniciando con ese trabajo de implementar a difundir en el idioma quechua e inclusive se tiene ya propuesto a las nuestras autoridades municipales, de que debemos tener la traducción el himno a Lampa, a través de la página de Facebook de la municipalidad. También, ya estamos promocionando para que la población pueda informarse, por ejemplo, el slogan “Lampa puka llaqta”, que quiere decir bienvenido a Lampa - Ciudad Roja, entonces ahí ya estamos implantando, de que, debemos incentivar, debemos hacer conocer nuestro idioma oriunda original a nivel del país, es el quechua.

Otras actividades: sí, tenemos ya propuesto a Concejo Municipal, sea firmado un convenio con la Universidad Nacional de Juliaca para que se pueda desarrollar una actividad de capacitación de formativa, tanto en habla y la escritura misma del idioma quechua, esperemos que las demás áreas nos puedan atender para que lo más pronto posible se pueda desarrollar para todos servidores públicos de la municipalidad y también la población en general que desea capacitarse.

14. En la elaboración de políticas y lineamientos estratégicos de comunicación

¿Considera a la lengua quechua/aimara en sus funciones? ¿De qué manera?

Sí, básicamente porque esta oficina es el puente de comunicación con las instituciones, con las comunidades campesinas y representantes de la sociedad civil, por tanto, nosotros debemos tomar iniciativa para que nosotros podamos hacer saber de la comunicación masiva debe ser en el idioma quechua.

15. En la elaboración del plan de comunicación y actividades ¿Considera usted el idioma quechua y/o aimara?

Exactamente, todo debe basarse de que se debe oficializarse el habla quechua nivel de la provincia y no porque también puedan dar iniciativa las demás iniciativas.



16. ¿Busca generar buena imagen institucional haciendo uso del idioma quechua y/o aimara en su trabajo? ¿Cómo?

Sí, no solamente buena imagen utilizando el idioma quechua, sino que también utilizando trajes oriundas de la zona como los Wapu Lulu, que es declarado como Patrimonio Cultural de la Nación, Carnaval de Lampa, Llameritos de Cantería, que también es declarado como patrimonio y lo otro que tenemos Ayarachis de Paratia, que son danzas de representativas, que también es una forma de utilizar estos trajes típicos en las actividades de comunicación que debemos desarrollar nosotros como oficina de imagen institucional.

17. ¿En las actividades de comunicación social y difusión que usted organiza se usa el idioma quechua y/o aimara? ¿Cómo?

Sí, la usamos porque toda vez de que y cada actividad siempre asisten la población que inminente habla quechua y también hay un sector de población que mayormente el idioma predominante ciertamente es el idioma castellano también que debemos usar paralelamente para comunicarnos.

18. ¿En la ceremonias y actos oficiales suele emplear el idioma quechua y/o aimara? ¿De qué manera?

Sí, lo último que hemos desarrollado una actividad importante para la provincia de Lampa ha sido en el aniversario en el mes de junio, hemos tenido a compañeros que han apoyado en la animación de desfiles donde; participan diferentes organizaciones que se ha utilizado la comunicación a través del idioma quechua.

Ud. ha utilizado específicamente: Yo y otro compañero también que nos apoyan de comunicación que hacemos la invitación y nos colaboran con la comunicación del idioma quechua.



19. ¿En los materiales impresos (recordatorios, folletos, trípticos, dísticos, afiches, flayers, gigantografías, entre otros) que genera su oficina para difundir los hechos de la Municipalidad tienen contenidos e información en idioma quechua y/o aimara? ¿De qué manera?

Sí, lo último que estamos promocionando es por ejemplo, Concurso Regional de Sikuris, que se va desarrollar el próximo 29, ahí tenemos un afiche oficial, ahí pegado, donde ustedes pueden ver “Puka Llaqta” que es inminentemente en quechua, una Ciudad Roja” que es alusivo a nuestra provincia, sucesivamente vamos estar comunicando algunos mensajes en diferentes actividades en el desarrollo de actividades afiches, trípticos y otros materiales de difusión.

20. Cuando hace de portavoz oficial de su institución ¿Usa el idioma quechua/aimara?

Sí, sí inicialmente se tiene paralelamente tiene que comunicarse tanto en el idioma castellano y quechua, en el idioma quechua para la población que habla y entiende de su idioma original y también la comunicación tiene que ser similarmente en castellano para la gente no entiende quechua o habla tal vez porque hay trabajadores de la zona norte o sur que también que trabajan aquí y hablan aimara entonces la comunicación debe ser de esa forma, llegar a todo público objetivo.

21. ¿Hace uso del idioma quechua y/o aimara en la elaboración de materiales audiovisuales (spots, notas, entre otros)?

Sí, efectivamente también quiero hacer mención, a la actividad que le mencionado donde también se incluye esa frase de “Puka Llaqta” en el material audiovisual que se está promocionando.



A parte de esa actividad: sí también, hablemos “parlasunchikn runa simita llaqchisma”; que quiere decir hablemos el idioma quechua para llegar la gente, entre otras cosas, y si queremos es ese proceso implementar que sea permanentemente la comunicación en ese idioma que es original de este lugar.

22. Para las conferencias y ruedas de prensa ¿Recomienda usted al alcalde y funcionarios brindar información en el idioma quechua y/o aimara en el ámbito de la Municipalidad?

Sí, es recomendable, porque toda vez tenemos que difundir y promover nuestro idioma no solamente en este tipo de actividad en otro tipo de actividades ciertamente hay que ver en qué momento se puede utilizar.

23. ¿La información que se difunde a la población a través del periódico mural de la municipalidad, incluye mensajes en quechua y/o aimara?

Sí, también estamos iniciando con la difusión en diferentes notas de prensa o medios de difusión que se difunde esporádicamente de acuerdo a la ocasión que se realiza o que realiza nuestra institución.

Periódico mural: sí, hemos utilizado ahora estamos difundiendo otro tipo de comunicación por ende hemos retirado a penas que se cumpla el plazo de difusión de esa actividad también estaremos volviendo a difundir el idioma quechua, en el pizarrín o en la puerta principal u otros lugares donde se publicita las diferentes actividades.

24. ¿En los programas contratados en los medios de comunicación masiva tiene información y comentarios en el idioma quechua y/o aimara?

Cierto, por ahora no tenemos espacios radiales contratados por la municipalidad por falta de presupuesto, pero sí tenemos propuesto tener un espacio a partir 2024, pero a través



de notas informativas o información que nos solicita o difundimos en medios de comunicación sí se utilice el idioma quechua.

25. ¿Utiliza usted el idioma quechua y/o aimara al conversar con el personal de la municipalidad? ¿Cómo?

Sí, permanentemente yo utilizo cuando dialogo con algunos compañeros que realizan coordinación con nuestra área y no solamente, sino que también con los visitantes, hay compañeros que nos visitan de otros lugares y también profesionales de otros, un saludo siempre en idioma quechua, si no lo entiende bueno ahí que hablar en el idioma castellano y ahí compañeros o visitantes que hablan quechua dependiendo a la comunicación que fluye en ese momento.

26. En su opinión ¿Cuál son las razones por los cuales no se implementan la ley 29735 tanto a nivel regional a nivel nacional?

Pienso de que falta iniciativa de las autoridades en realidad y eso debe partir desde el alcalde y el equipo técnico y también de parte de representantes instituciones, en este caso, hago llamado al Ministerio de Cultura que debe promover, para mi debería ser una obligación de que por menos el 50% de los servidores deberían hablar el idioma quechua en cada institución y atender con cortesía con cordialidad a la población que necesita una comunicación que genere confianza en la atención. Imagínese que Ud. no, se dirige en el idioma que habla la población usuaria que va pensar, va pensar que está siendo bien atendido en la institución.

27. ¿Qué sugiere usted tanto a nivel regional como a nivel nacional para que se implemente la ley N° 29735?



## GUÍA DE ENTREVISTA

Municipalidad provincial: CHUCUITO JULI .....

Responsable de la unidad de Relaciones Públicas: .....

Entrevistador: Ecker Ramos Copacati y William Alex Arizanca Barrantes

Fecha: 28 de agosto del 2023

### ***I. Los derechos lingüísticos***

1. Sabe usted ¿Qué son los derechos lingüísticos? ¿Cómo los interpreta?

Bueno, sí más o menos, porque en realidad yo creo que, ya que estamos en la zona aimara es importante que como ciudadanos los ciudadanos que hablan el idioma aimara, tienen el derecho en realidad de poder pues, expresar no, su dialecto, todo ello en su idioma para poder pues también, acercarse a las diferentes oficinas, como usuarios, todo eso, yo creo que sí tienen ese derecho todos los ciudadanos peruanos.

2. ¿Considera usted que cuando a una persona no se le habla en su lengua originaria es discriminación? ¿Por qué?

De alguna manera sí, ¿por qué? porque en realidad las personas que pues, este, hablan solamente, por ejemplo, el aimara y no el castellano, al momento de expresarse frente a los funcionarios, a veces, si el funcionario no va a entender el idioma aimara se va a sentir discriminado, porque no lo va a entender pues, entonces, yo creo que sí sería más o menos una discriminación.

3. ¿Utiliza el idioma predominante de la zona cuando algún usuario acude a la Municipalidad? ¿De qué manera?



En realidad, sí, trato de sí o sí expresarme del idioma materno que es el aimara, porque considero que es necesario expresarse de esa manera, para las personas que son de las zonas rurales, más que todo personas de la tercera edad, que sí, justamente se expresan solamente en el idioma aimara, algunos que también con el español no, con el castellano.

4. ¿Considera importantes y necesarios los idiomas originarios de nuestra región?  
¿Por qué?

Considero muy importantes, creo que se deben fortalecer en la gestión pública el tema de nuestra lengua materna, en este caso en la zona sur, el idioma aimara, para poder, pues, atender a la población.

5. ¿Considera usted que el idioma quechua/aimara predominante en el ámbito de su  
Municipalidad es idioma oficial? ¿Por qué?

Bueno, en realidad, a nivel nacional sabemos que sí, el aimara ahorita ya es un idioma oficial, pero, en todo caso si a nivel nacional lo es, cómo no pues, tiene que ser también acá en las en las provincias, en los distritos, y aquí en la provincia de Chucuito – Juli, estamos trabajando con Ministerio de Cultura, justamente desde mi oficina estamos implementando ya en cada oficina, se está colocando la señalética de cada nombre, este, por decir la Oficina de Imagen Institucional y Protocolo, ahí están en corte verde, en la hoja verde, está colocado ya su nombre en aimara y así usted puede revisar todas las oficinas está ya colocado con su nombre en aimara, justamente queremos seguir fortaleciendo este tema.

6. ¿Considera usted que el idioma castellano es el único idioma oficial en nuestro  
país?



Bueno, sí, porque nuestro país es un país multilingüe y el idioma aimara es uno de los idiomas más utilizados, o sea, tienen un porcentaje no recuerdo si es tercero o cuarto lugar, pero sí está, sí es un idioma oficial en la actualidad.

7. ¿Tiene conocimiento de la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú).

Bueno no me lo conozco muy a fondo en realidad, pero, con el responsable del Ministerio de Cultura, el señor Pedro, hemos estado más o menos conversando no, que poco a poco se va a mejorar este tema de la gestión pública con el idioma materno, y justamente de ese Ministerio de Cultura se viene recomendando que los, por ejemplo, el personal de Imagen debería ser bilingüe, o sea, también dominar el otro idioma, que en este caso sería el idioma aimara no. Y también, en las exposiciones que se hace ante el público, en este caso, cuando hay este, actividades importantes también se debería utilizar ambos idiomas, y, sí, en mi oficina lo estamos haciendo de ambos idiomas, tanto español y también aimara.

8. ¿Utiliza el idioma quechua y/o aimara en el cumplimiento de sus funciones? (dependencias de la municipalidad, usuarios, prensa, actividades protocolares, redes sociales y público en general) ¿Como?

He, como le decía, lo que sí estoy utilizando es en el tema de maestro de ceremonia, somos dos en mi oficina, mi persona y mi compañero estamos de maestro de ceremonia, mi compañero es el que más domina el aimara, en mi caso también, pero no a la perfección no, o sea, así sé preguntado. Entonces esa parte de maestro de ceremonia, sí lo estamos utilizando el aimara no, por ejemplo, en zonas altoandinas tenemos inicios de obra, tenemos actividades, todo ya en aimara no, normal lo estamos haciendo, en castellano también ya, ahora, este, en cuanto a las redes sociales en aimara, a veces lo hacemos



videos, pocas, muy pocas veces en realidad no, muy pocas veces, pero sí videos y spot en radio de vez en cuando también en aimara, pocas veces también, no mucho ya, eso estamos haciendo y en cuanto a diseños he elaborado en aimara hasta ahora, lo único como que les dije he implementado acá en la municipalidad, es el proyecto de la señalética, por ejemplo, allá al frente, Caja dice no, qullqi apthapiwiwja. Entonces algo así en todas las oficinas ya está con el idioma aimara.

9. ¿Considera aplicable la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú) ¿En qué aspectos?  
¿De qué manera

Sí, sí, poco a poco, veo que poco a poco se está tratando de también por parte del Ministerio de cultura yo creo que sí se va a poder mejorar este tema en los próximos años no, o sea, cada persona o funcionario pueda atender también a las personas del sector rural en aimara, con bastante fluidez, sería muy bueno.

10. ¿Suele usted dar iniciativas para hablar en el idioma quechua y/o aimara en la Municipalidad

Sí, como también todas las personas, mi oficina quedan el primer piso entonces, las personas a veces se acercan directamente a mi oficina y muchas veces son del sector rural, y preguntan en aimara no, es lo que te preguntan, hasta te preguntan qué oficina en tal lugar queda o en qué lugar queda tal la oficina no, o por ejemplo, este, te preguntan, así, cosas así no, hay este comunicado en la radio, en aimara te preguntan no, entonces, ¿dónde debo ir? así no, entonces nosotros, en mi caso siempre me esfuerzo en realidad, yo no soy muy muy buena en el aimara, pero hago todo mi mayor esfuerzo para que esa persona pueda entenderme y logro de hacer eso y lo llevo no, incluso ya los acompaño mas.



11. Cuando una persona le habla en el idioma quechua y/o aimara y usted no comprende lo que dice ¿Qué hace al respecto

Claro, sí, puede pasar eso, pero mayormente he tratado de hacerme entender yo en mi caso, pero si es que pasa, justamente con mi compañero, uno de mis compañeros que trabaja en el área domina muy bien el aimara, con él les paso a veces, sí me pasó algunas veces no, y por favor Juan ayúdame a entender acá en su idioma le tuve que decir a mi compañero que domina, entonces ya pues, tuvo o lo atendió muy bien no.

12. ¿Cree usted que se comunica con eficientemente con el público usuario en el idioma castellano?

Como hace rato le señalaba, algunas veces digamos video no, que inclusive desde es el Ministerio, por ejemplo, de la Mujer, así lo laboran en aimara, nos lo pasan y lo emitimos, y lamentablemente no es mucho lo que redes sociales estamos haciendo, poca noma no, poco estamos emitiendo. Este año, ya estamos finalizando el año y yo asumo unos tres así nomás habremos, no creo que haya sido más de eso.

## ***II. Los derechos lingüísticos y las funciones de relaciones públicas***

13. ¿En el sitio web y las redes sociales de su Institución difunde los mensajes en el idioma quechua/aimara? ¿Especifique cuáles son?

Claro que sí, o sea, yo pienso que el área de imagen va muy relacionada con la comunicación y, por ende, la comunicación va relacionado con nuestros idiomas, entonces sí, sí, va sí es sí va relacionados, o sea, yo creo que sí tiene que cumplirse esa, como dijo usted lineamiento no en la política, o sea sí.

14. En la elaboración de políticas y lineamientos estratégicos de comunicación considera a la lengua quechua/aimara en sus funciones? ¿De qué manera?



Ha ya, por ejemplo, hasta el momento, en cuanto al plan de sí, no, no ha estado implementado en los años anteriores de la manera como debería no, entonces, por ejemplo, un lineamiento una parte que diga no tal tema el tema bilingüe en el área, en la municipalidad o en Imagen, al parecer según lo que he revisado no he visto, entonces yo pienso que habría que implementarlo, no, no he visto que esta actualizado de esa manera.

15. En la elaboración del plan de comunicación y actividades ¿Considera usted el idioma quechua y/o aimara?

Sí, será también porque el año pasado estuve trabajando en Zepita, en ahí es una zona también aimara, donde justamente se estaba buscando fortalecer ese tema y ahí más que en acá en Juli hablan en aimara, entonces desde ahí tuve esa esa inquietud esa eso también de seguir mejorando ese tema no del idioma bilingüe aimara, entonces, es por eso que acá he considerado lo mismo y siempre lo he visto de esa manera de que sí debe de implementarse.

16. ¿Busca generar buena imagen institucional haciendo uso del idioma quechua y/o aimara en su trabajo? ¿Cómo?

En actividades de comunicación me dice no, en los spots de radio sí, ha, otra cosita que me estaba olvidando, tenemos programas de comunicado en Radio Campesina, en ahí lo hacemos tanto en aimara y en castellano, sí o sí ahí sí o sí, porque la gente que escucha esa emisora es este en bilingüe hasta las zonas altoandinas y mayoritariamente los comunicados del municipio lo emitimos ahí, entonces todo lo hacemos siempre en bilingüe, siempre.

17. ¿En las actividades de comunicación social y difusión que usted organiza se usa el idioma quechua y/o aimara? ¿Cómo?



Sí, sí estamos utilizando, es más estamos queriendo implementar el himno a Juli en aimara, eso ya pienso que lo vamos a hacer al año que viene, pero este año, al momento de digamos dirigirnos al público, claro que lo hacemos no, en español, pero también, cuando estamos recomendando digamos bajarse las prendas en la cabeza, ya lo decimos en aimara también, o sea, utilizamos ambos idiomas.

18. ¿En la ceremonias y actos oficiales suele emplear el idioma quechua y/o aimara?  
¿De qué manera?

No, no, lo que sí, como le reiteraba solamente los spots y algunos, pero los diseños no, por qué se preguntará usted, porque si bien es cierto yo y mi compañero hablamos en aimara, pero no dominamos la escritura y sabemos que la escritura es muy distinto al habla y eso en realidad como comunicólogos o comunicadores sabemos que, tiene que estar escrito correctamente, un pequeño error ya, ya estaría mal el diseño, entonces, por ese motivo no hemos elaborado.

Slogans y frases haber, sí muy rara vez, creo que casi no, no lo hemos hecho.

19. ¿En los materiales impresos (recordatorios, folletos, trípticos, dípticos, afiches, flyers, gigantografías, entre otros) que genera su oficina para difundir los hechos de la Municipalidad tienen contenidos e información en idioma quechua y/o aimara? ¿De qué manera?

Ah claro claro, cuando vienen digamos dirigentes de la zona andina ahí sí, pero cuando viene digamos un alcalde de un centro poblado y me habla en aimara, sí, o sea tengo que dirigirme en aimara no, como los reiteraba y cuando más bien vienen dirigentes autoridades que dominan el español, en español mayoritariamente, de acuerdo a la situación.

20. Cuando hace de portavoz oficial de su institución ¿Usa el idioma quechua/aimara?



Sí, sí.

21. ¿Hace uso del idioma quechua y/o aimara en la elaboración de materiales audiovisuales (spots, notas, entre otros)?

Sí les recomiendo, porque este, sobre todo en las audiencias, porque ahí en las audiencias vienen también personas que dominan el aimara vienen a reclamar digamos algo y sí, el alcalde también actualmente domina el idioma aimara, el habla no, la escritura no sé, pero en aimara sí, el habla domina, entonces él sí lo hace tanto en el español y en el aimara.

22. Para las conferencias y ruedas de prensa ¿Recomienda usted al alcalde y funcionarios brindar información en el idioma quechua y/o aimara en el ámbito de la municipalidad?

Actualmente no, no pero lo que sí, como les digo estamos empezando con la señalética eso sí ya está, lo pueden ver ustedes de cerca, subir al segundo, tercer piso, todo ya está en aimara, hasta en los servicios higiénicos está en aimara.

23. ¿La información que se difunde a la población a través del periódico mural de la municipalidad, incluye mensajes en quechua y/o aimara?

Ah sí, al momento no tenemos programas contratados, pero emitimos comunicados como le decía hace rato, en ahí sí o sí lo hacemos en aimara y en castellano, nunca hacemos solamente castellano, siempre lo hacemos con aimara más.

24. ¿En los programas contratados en los medios de comunicación masiva tiene información y comentarios en el idioma quechua y/o aimara?

Con mis propios compañeros pocas veces sí, con algunos, hay algunas áreas que sí no, pero hay otras que no, más que todo más que todo el español, hay algunas que sí me empiezan a hablar en aimara y me toca seguirles.



25. ¿Utiliza usted el idioma quechua y/o aimara al conversar con el personal de la municipalidad? ¿Cómo?

Bueno, yo creo que no es que no se está cumpliendo en este municipio, yo creo que se está cumpliendo poco a poco, entonces, de manera general sí, no se está cumpliendo, por qué, porque hay una barrera que sería la escritura del aimara yo pienso, eso es una barrera muy grande que creo que quizá antes de implementar también se debería capacitar no sé, y también seguir cursos no sé, sobre el tema de la escritura eso considero que es una barrera muy grande y lo otro, este en los planes también debería ya implementarse eso, o sea, he visto que en los planes, así de generales POA creo que se llama, entonces no, no está implementado eso, no está todavía.

Sí, sí, también puede ser en áreas clave no, como por ejemplo área social, área de imagen o quizás en todas las gerencias se podría implementar en una parte, considerar esta ley y agregar eso en su plan operativo anual no, en el plan, o sea, en toda la normativa que tiene cada municipalidad, implementar esta parte no, pienso que eso es lo que falta.

26. En su opinión ¿Cuáles son las razones por los cuales no se implementan la ley 29735 tanto a nivel regional a nivel nacional?

Sí falta eso, sí, yo pienso que falta y claro, sería bueno también concientizar sobre ese tema, puede ser por de la misma radio quizás no de alguna manera hacer un spot algo para poder fortalecer ese tema.

ACOTACIÓN.

Bueno, más bien felicitarles por ese tema que ustedes están realizando esta investigación y con esta investigación pienso que va a ser un aporte no, o sea, un aporte para en las próximas municipalidades o en los próximos años en este caso, puedan implementar este tema del idioma bilingüe.



## GUÍA DE ENTREVISTA

Municipalidad provincial: EL COLLAO-ILAVE

Responsable de la unidad de Relaciones Públicas:

Entrevistador: Ecker Ramos Copacati y William Alex Arizanca Barrantes

Fecha: 28 de agosto del 2023

### ***I. Los derechos lingüísticos***

1. Sabe usted ¿Qué son los derechos lingüísticos? ¿Cómo los interpreta?

Bueno con respecto a los derechos lingüísticos tengo una apreciación muy general no, en este caso hay que darle cierta importancia a nuestros idiomas nativos aparte del castellano el que comúnmente hablamos no, más o menos me oriento por ese lado no.

2. ¿Considera usted que cuando a una persona no se le habla en su lengua originaria es discriminación? ¿Por qué?

Bueno en parte sí, yo pienso que sí no, porque este haciendo un análisis desde mi desde mi espacio, por ejemplo, Nosotros somos servidores públicos estamos y nos debemos a la a la comunidad a la población y cada digamos profesional trabajador debería estar preparado en sí para poder desenvolverse con cualquier tipo de público no, en este caso, sea urbano, rural, quechua hablante y aimara hablante, castellano, incluso se dan casos hasta de visitantes tal vez del extranjero, entonces a ese nivel deberíamos estar preparados, de considerar que sea un acto de discriminación, depende en la situación que uno se encuentre no, si nosotros tratamos de atenderle de la manera adecuada y con el interés debido, yo pienso que no, no significaría una discriminación, pero, sin embargo si vamos a negarle a pesar de que tenemos limitaciones digamos en cuanto al idioma, pero de negar a las personas que vienen y piden un servicio tal vez comunicándose en el idioma



aimara, entonces, en ese sentido yo pienso que sí habría cierto grado de discriminación. Claro que no es notorio y se han presentado en muchas oportunidades, no solamente aquí sino en otras instituciones debe darse ese caso, bastante.

3. ¿Utiliza el idioma predominante de la zona cuando algún usuario acude a la municipalidad? ¿De qué manera?

Bien, yo lo que generalmente hago es comunicarme de la manera más adecuada no, de llegar a la a la población, si alguien viene a mi oficina y este se comunica conmigo en su idioma nativo en este caso el aimara, el idioma predominante de la zona, yo, también no, o sea tengo que atenderle en su idioma no, felizmente yo también entiendo y bueno no diré que al 100%, pero también hablo el aimara, estamos preparados, entonces yo pienso que es lo más adecuado comunicarse en el mismo idioma.

4. ¿Considera importantes y necesarios los idiomas originarios de nuestra región? ¿Por qué?

Para mí sí, para mí sí es importante, porque la forma de comunicarse, uno tiene que sentirse no este digamos cómodo no, y si la persona se siente bien, se siente cómoda hablando su idioma nativo y comunicándose de esa manera, yo pienso que también es oportuno que nosotros los trabajadores los atendamos en ese sentido.

5. ¿Considera usted que el idioma quechua/aimara predominante en el ámbito de su municipalidad es idioma oficial? ¿Por qué?

Pienso que debería ser, bueno no, no tengo conocimiento no tengo entendido de alguna disposición no, que diga este, o que disponga digamos al personal o a toda la institución que se debería atender en el idioma aimara como idioma nativo oficial de la zona, desconozco internamente acá de la municipalidad desconozco alguna norma, pero sería bueno no, sería bueno que mediante un decreto se pueda también de alguna manera



incentivar y promover, que esté las distintas áreas, dependencias deberían comunicarse también en el idioma nativo, sin embargo, hay algunos avances en este año, he tenido conocimiento de que se ha hecho un proyecto para que todas las oficinas puedan ser, digamos rotulados en aimara no, pero sin embargo ahí también hay una deficiencia y es necesario también un poquito compartir esas ideas hay una deficiencia no todos leen también pues no, entonces por ese lado también hay que analizar bien estos temas no.

6. ¿Considera usted que el idioma castellano es el único idioma oficial en nuestro país?

En el país sí, pero, o sea el aimara y el quechua también están considerados como idiomas en este caso no, oficial no, o sea, si nosotros hablamos del país, Perú ¿Cuál es el idioma que se habla? Es el Castellano, pero de acuerdo a las, a la idiosincrasia de nuestros pueblos a nivel de nuestro país también están considerados pues el aimara, el quechua, y otros idiomas del lado de la selva no, y si ello es considerado así entonces la población está en todo su derecho de poder comunicarse de esa manera.

7. ¿Tiene conocimiento de la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú).

Bueno, a grandes rasgos sí no, el objetivo siempre a sido talvez no, no excluir a nadie no, yo pienso que esa ley busca eso no, no excluir a nadie tenemos que hacer un país incluyente al margen de la de la lengua el credo o las tendencias que cada sector pueda tener no, al final somos un único país, nos rige solamente una ley y por ende, nosotros tenemos derechos de acuerdo al espacio donde vivimos no.

8. ¿Utiliza el idioma quechua y/o aimara en el cumplimiento de sus funciones? (dependencias de la municipalidad, usuarios, prensa, actividades protocolares, redes sociales y público en general) ¿Como?



Yo pienso que sí, o sea es muy importante y necesario porque a nivel de nuestras comunidades, a nivel del sector rural todavía perdura el uso del idioma nativo, en este caso, hablamos del aimara, sin embargo, generación tras generación se ha ido desapareciendo, pero es oportuno también rescatar de que, en estos últimos tiempos, hablo de estos últimos años, de alguna manera se está revalorando el idioma aimara. A nivel educativo yo pienso que ya tienen grandes avances, sin embargo, esto también debería un poquito digamos extenderse a nivel de las instituciones públicas y privadas.

9. ¿Considera aplicable la Ley No 29735? (Ley de preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú) ¿En qué aspectos? ¿De qué manera?

Bueno realizando un análisis así, digamos de la situación que o del trabajo que nosotros cumplimos actualmente, yo diría que sí no, pero si hablamos digamos de un nivel de calificación digamos, muy bueno, bueno, malo, regular, yo pienso que de regular para arriba hacemos uso de la lengua nativa no, como usted indica nosotros como oficina tenemos una serie de actividades tanto protocolares, actividades culturales, las cuales nosotros generalmente las dirigimos y también, o sea, siempre hay un momento de poder acercarnos a la población en el sentido de que, utilizando el idioma aimara, creo que la vía o el canal más efectivo para podernos comunicar especialmente para aquellos sectores que todavía siguen o donde perdura nuestro idioma aimara, yo lo valoro bastante y no tenemos por qué avergonzarnos no, en realidad es nuestro trabajo y yo pienso que es correcta de poder desenvolverse no.

10. ¿Suele usted dar iniciativas para hablar en el idioma quechua y/o aimara en la municipalidad?



Por supuesto, o sea, como como ya le indiqué hace unos momentos, nosotros atendemos, tenemos relación comunicativa o interpersonal con una serie de públicos ya, vienen de cada lugar y nosotros estamos en la obligación de podernos comunicar de la manera que ellos se sienten cómodos no, vuelvo a repetir, o sea ellos se sienten con esa confianza porque pienso que es la única manera también de poder llegar a un entendimiento, a un acuerdo, en cambio si nosotros nos vamos a mostrar esquivos y tal vez vamos a ponernos en una situación de que no conocemos o desconocemos el idioma en el que se están comunicando, lamentablemente es un punto menos para nosotros, y yo creo que partiendo desde ese punto, yo pienso que, insisto que el idioma es primordial no, para para entablar una buena relación con la persona.

11. Cuando una persona le habla en el idioma quechua y/o aimara y usted no comprende lo que dice ¿Qué hace al respecto?

Bueno no, no me ha pasado, porque yo soy de la zona aimara, yo conozco, hablo el aimara, me comunico en aimara, mis padres son aimaras, la verdad no podría este explicarle no, pero sin embargo también uno ha tenido la oportunidad digamos de trabajar en otros lugares, en zona quechua que digamos no, y en ese momento tú sientes una gran frustración, en ese momento tú piensas que deberías por lo menos estar preparado en lo básico no, en cuanto al idioma, a veces necesitamos del quechua, necesitamos del inglés no. Ahora me dices a ver, qué es lo que haz, este, de qué manera uno ha podido salir de ese apuro no, en ese caso, tenemos que acudir a los inmediatamente a los más cercanos, por ejemplo, siempre trabajamos un equipo y uno de ellos tiene conocimiento tal vez del otro idioma que nosotros poco conocemos y bueno hay que tratar de un poquito, digamos lo voy a poner entre comillas no, disimular la situación, para que no se vea un poco el desconocimiento no, y es un poco difícil salir de ese tipo de apuros no, porque el no poder comunicarte, yo lo veo como una frustración no, lamentablemente es así no, y imagínate



si tú te sientes así y la otra persona que no haya podido digamos adquirir una respuesta o algún resultado sobre lo que ha venido a buscar, imagínate cómo se va a sentir, tal vez ya no te vuelva a visitar nunca más, porque ahí no me entiende. Bueno son cosas que pasan, pero tenemos que tener ahí muy cerca algunos aliados, compañeros, para que también puedan aclarar un poco no.

12. ¿Cree usted que se comunica con eficientemente con el público usuario en el idioma castellano?

Sí efectivamente, yo soy muy creyente de ese tema y no creo que sea lo más adecuado rehuir de un momento comunicativo cuando ambos hablan distintos idiomas en este caso, el aimara con el castellano, bueno hay algunas personas que sí conocen aimara y castellano y normal se pueden comunicar, pero hay personas que es netamente están acostumbrados a hablar el idioma nativo y a veces es un poco difícil tratar con ellos, pero si estas preparado no hay ningún problema.

## ***II. Los derechos lingüísticos y las funciones de relaciones públicas***

13. ¿En el sitio web y las redes sociales de su Institución difunde los mensajes en el idioma quechua/aimara? ¿Especifique cuáles son?

Muy poco, en ese sentido muy poco, para ser realistas de parte de la Oficina de Relaciones Públicas como también tal vez de otras áreas que están también involucradas en este trabajo de las redes sociales o digo la página web y otros medios electrónicos que se utilizan no, lamentablemente es muy poco, esto más que todo se debe al tema del poco o del desconocimiento de la escritura del aimara, tú, al escribir o redactar un texto en aimara, es mucho más diferente a poder hablarlo o pronunciarlo, entonces esa es la limitación, tienen dos sentidos diferentes, o sea, escribir en aimara es tal vez mucho más complicado que poder hablarlo, tal vez en ese sentido, porque no tenemos también



profesionales o entendidos en ese tema para poder realizar nuestros textos o nuestro comunicados en el idioma aimara, pero eso es por vía escrita, ahora hablado más bien yo sí o sea regularmente si lo utilizamos.

Bueno, tenemos una serie de actividades y generalmente se difunden spots radiales, la radio es un medio acá que es todavía muy, digamos tiene audiencia a nivel rural tanto a nivel urbano, entonces nosotros en nuestra diaria labor tenemos bastantes actividades, las cuales algunas que son orientadas al campo tenemos que grabarlas en aimara.

14. En la elaboración de políticas y lineamientos estratégicos de comunicación considera a la lengua quechua/aimara en sus funciones? ¿De qué manera?

Viendo tal vez la experiencia de trabajo que hemos tenido de incorporar digamos el idioma nativo dentro de las funciones o dentro de un marco normativo a nivel de la institución yo estoy de acuerdo, pero hasta el momento nunca he visto una iniciativa específica que te diga no, ya el idioma aimara será el idioma oficial para poder este absolver atender a las personas no, no he visto. Ahora en el tema comunicativo tampoco se ha propuesto, nosotros estamos iniciando esta gestión y puede ser un buen aporte, puede ser un buen aporte de parte de la oficina y como también yo pienso a nivel de la institución.

15. En la elaboración del plan de comunicación y actividades ¿Considera usted el idioma quechua y/o aimara?

Bueno, el tema del plan, cuando hablamos de plan, el plan ya es un documento estratégico no, que cada dependencia este elabora para un determinado periodo de tiempo, no lo veo este la forma de incorporar el idioma no dentro de un plan, pero sí podríamos este plantear actividades dentro de ese plan para promover este el idioma, específicamente el idioma aimara, sin embargo, la municipalidad dentro de sus funciones tiene áreas definidas que



se encargan digamos de promover la cultura y cuando hablamos de cultura, o sea, dentro de ese marco está inmerso pues en las manifestaciones, el idioma, entre otras actividades, entonces yo pienso que está inmerso pero no es claro y tampoco es específico, en donde te diga, el uso del idioma aimara debe ser obligatorio en los mensajes, en los comunicados, en las reuniones, en las asambleas, en las ceremonias, y tal vez saliéndome un poquito del contexto, la municipalidad de El Collao, ha trabajado conjuntamente con el Instituto de Investigación de Ilave y han lanzado el himno al Collao en aimara hace unos meses, entonces ese tipo de iniciativas yo pienso que son un buen inicio, pero hay una limitación, apenas sale el himno en aimara, se promociona y todo, la gente o sea la población no lo asimila, eso quiere decir que no hay ese interés por parte de afuera, entonces nosotros podemos promover, podemos incentivar, pero sin embargo, tenemos un público débil que no va a tomar importancia, entonces hay que trabajar a la par.

16. ¿Busca generar buena imagen institucional haciendo uso del idioma quechua y/o aimara en su trabajo? ¿Cómo?

Es necesario, es necesario pero tampoco lo veo como digamos una alternativa que va a definir digamos no, totalmente la imagen de la municipalidad, de ser necesario es necesario, es un aporte más, nos beneficia también porque en el tema de imagen yo sé que va a haber mucha más facilidad de poder interconectar con la con la ciudadanía o con la población que realmente está involucrada o está todavía inmerso en ese tema del uso del idioma, que todavía están hablando ese idioma y se entienden de esa manera.

17. ¿En las actividades de comunicación social y difusión que usted organiza se usa el idioma quechua y/o aimara? ¿Cómo?

Bueno, hay bastantes este momentos en lo que nosotros podemos hacer uso del idioma aimara, como sabrán la oficina digamos tiene una serie de actividades netamente



comunicativas y prácticamente en el tema de organización y protocolo de actividades frecuentemente si se hace uso no del idioma aimara, por ejemplo, en ceremonias digamos de inicios de obra inauguraciones tenemos ahí este dirigirlas las actividades no, tanto culturales educativas, pero no tanto en el tema protocolar, en este caso, una ceremonia de izamiento por ejemplo, tiene todo su protocolo, en ese sentido todavía no se ha utilizado, se han utilizado de distintas formas pero no en las actividades protocolares. Sería bueno sí, pero analizando nuestro entorno, el público que digamos este que acude a una determinada actividad les va a parecer algo extraño también, hay que adecuarse a la situación también en algunas oportunidades.

18. ¿En la ceremonias y actos oficiales suele emplear el idioma quechua y/o aimara?  
¿De qué manera?

Como le diré es una buena alternativa, es una buena propuesta, se puede realizar no, o sea, se puede estructurar un programa netamente en aimara, pero más yo lo veo de acuerdo a la ocasión, por ejemplo, tenemos un acto cívico digamos, fiestas patrias, nos encontramos aquí digamos, uno es dependiendo el lugar no, nos encontramos en Ilave, y en Ilave generalmente se ha acostumbrado hacer todo en castellano, ahora te vas a una zona rural y la misma actividad protocolar en una zona rural, yo pienso que sí podría dar resultado no, o sea se puede hacer uso del idioma nativo en todo el protocolo no, lo otro sería, una cosa son actos protocolares, cívicos y otra cosa son este actividades netamente culturales donde sí se utiliza no el idioma aimara, pero en este caso. nosotros según la experiencia tenemos una actividad el “Machaqa Mara”, bueno, hay una parte de la dirección de la ceremonia, o sea, en castellano, hay otra parte también en aimara, o sea, es equilibrado no, utilizando ambas lenguas.



19. ¿En los materiales impresos (recordatorios, folletos, trípticos, dípticos, afiches, flayers, gigantografías, entre otros) que genera su oficina para difundir los hechos de la Municipalidad tienen contenidos e información en idioma quechua y/o aimara? ¿De qué manera?

Netamente en aimara no, no se han hecho, mensajes sí o sea una parte de un digamos de un recurso gráfico volante, algo o sea parte del contenido un mensaje un eslogan si, o sea, sí se ha resaltado en aimara.

20. Cuando hace de portavoz oficial de su institución ¿Usa el idioma quechua/aimara?

No, generalmente no, no he tenido esa experiencia, pero sin embargo, cuando hay que comunicarse con un determinado grupo en este caso hablo de una de unas reuniones digamos o asambleas, pero fuera de la de la parte urbana en este caso en las zonas, cuando tú visitas a las zonas, cuando tienes que intermediar, cuando tienes que ser el portavoz, cuando tienes que tener cierta participación obligatoriamente lo tienes que hacer en aimara, porque eso está pues ya como lo diéramos así no, establecido por su misma población, que la mejor manera de comunicarse para ellos es en su idioma nativo y ha ocurrido varias veces cuando algunos funcionarios que también van como portavoces de la gestión, no todos pues tienen el dominio del idioma nativo, en una reunión zonal y lamentablemente salen “pifeados”, eso quiere decir la disconformidad, el descontento de la población.

21. ¿Hace uso del idioma quechua y/o aimara en la elaboración de materiales audiovisuales (spots, notas, entre otros)?

Sí, si se hace uso del idioma aimara en producción general, tanto audio y video, spots publicitarios, campañas de comunicación en este caso.



22. Para las conferencias y ruedas de prensa ¿Recomienda usted al alcalde y funcionarios brindar información en el idioma quechua y/o aimara en el ámbito de la Municipalidad?

El uso del idioma no es una limitación, no es una limitación y yo insisto en que la forma más cómoda de poder comunicarse para una persona es lo que tiene que hacer, si se si se muestra más seguro en poder comunicarse en su idioma nativo lo puede hacer, o sea, no hay ninguna limitación eso ha ocurrido hasta en el congreso, ha ocurrido en reuniones de gobierno, y por qué no acá, usualmente acá el alcalde si lo hace en conferencias, reuniones, discursos, en sus mensajes, aquí sí, la autoridad lo hace. Pero, sin embargo, pienso que cada funcionario, cada trabajador no necesariamente debe comunicarse en el idioma nativo, yo pienso que eso debe ser de acuerdo al momento, a la ocasión y de acuerdo al público que tienes al frente.

23. ¿La información que se difunde a la población a través del periódico mural de la Municipalidad, incluye mensajes en quechua y/o aimara?

Muy poco, si nos damos un recorrido digamos por todos los murales que tienen distintas dependencias e incluso nuestro mural, bueno no sé si llamarlo como una limitación, pero como le digo este toda la difusión que se hace es en castellano, sin embargo, no lo veo oportuno, o tal vez algunos mensajes pueden ir en aimara, pero no lo veo que todo un contenido vaya en aimara, debido a que no todas las personas tienen esa capacidad de poder leer un contenido escrito en aimara y van a tener muchas limitaciones. Yo le diré, de 100, de 200 personas, uno entenderá, pero no domina ese es el asunto, tenemos pocos aimarólogos, son contados.

Claro, slogan sí, incluso el slogan de la municipalidad se ha visto por ese lado, pero falta trabajar todavía, yo pienso que falta trabajar mucho. El eslogan es “Markasa Nayraru



sartayañani”, eso está en aimara, entonces es claro ahí que la actual gestión se identifica no solamente con nuestro idioma, sino con toda digamos la idiosincrasia de nuestro lugar, de nuestra zona, de nuestra tierra.

24. ¿En los programas contratados en los medios de comunicación masiva tiene información y comentarios en el idioma quechua y/o aimara?

Bueno, se ha tenido algunos programas y se tiene todavía un programa aquí, pero no es netamente del área, sino de otras áreas, participaciones en aimara siempre se ha dado, siempre se escuchado, pero eso no quiere decir que digamos el oyente o el participante sea pues aimara no, lo que pasa es que ellos se comunican en castellano, pero ven no sé si con alguna intención ven que hacer un comentario del idioma nativo seguramente podría entenderse mejor y sí se ha tenido participaciones. Lamentablemente siempre hay una limitante ahí no, no se ha respondido de la manera como debió ser no, o sea, si hay una pregunta en aimara, lo lógico sería responderle en aimara, pero lamentablemente no. Estamos en una radio, entonces pienso que esas cosas no tienen mucho que ver no, solamente hay que seguir la línea del programa y continuar,

25. ¿Utiliza usted el idioma quechua y/o aimara al conversar con el personal de la Municipalidad? ¿Cómo?

Muy poco, muy poco, no todos no todas las áreas están involucradas en ese aspecto no, del tema del idioma pero aquí sí muy poco, sin embargo, bueno he tenido la oportunidad de estar en otra institución muy cerca, del nivel distrital en este caso, y el trato o el entorno ya es un poco más reducido y no necesariamente sino tal vez por el tema de la zona o por la por el tipo de población que habla aimara, nosotros también ya nos hemos inmiscuido, nos hemos familiarizado no con ese tema, y hablar en el idioma aimara digamos en este caso entre los trabajadores es una buena experiencia, es muy satisfactorio, saludar en



aimara, conversar en aimara. Yo pienso que mucho más fortificante que hablar en castellano, porque el castellano te da mucha más seriedad, pero el idioma nativo te da mucha más confianza.

26. En su opinión ¿Cuál son las razones por los cuales no se implementan la ley 29735 tanto a nivel regional a nivel nacional?

Bueno de cumplir, o sea a grandes rasgos, se viene realizando, no se harán las cosas a cabalidad, sin embargo, hay esa intención, existen esas iniciativas, pero como le digo, de que no se cumplan no podríamos llamarlo así no, sino que cada institución, cada área de trabajo no, yo pienso que actúa, se comunica, de acuerdo a las circunstancias. Hay que verlo el uso del idioma aimara como una alternativa de poder comunicarnos y llegar a cierto público que también es aimara hablante, pero si no, o sea, tampoco amerita no que nosotros nos exijamos en hablar en aimara cuando el público es lo contrario, pues entonces yo pienso que es de acuerdo a la situación, de acuerdo al momento, y principalmente de acuerdo al público el cual estás tratando, entonces a ese nivel hay que adecuarse, pero sí es una buena iniciativa de que pueda plantearse en las instituciones el uso del aimara exclusivamente para atender a aquellas personas que hacemos uso del idioma nativo para poder comunicarse.

27. ¿Qué sugiere usted tanto a nivel regional como a nivel nacional para que se implemente la ley N° 29735?

Como toda institución se rige en base a normas, disposiciones superiores, yo pienso hablando de mi área en específico, podríamos proponer una directiva, ahora en ello ya se puede implementar no, o sea, el mensaje los contenidos, el uso en los actos protocolares cívicos, en las reuniones, pero no puede ser también carácter obligatorio. Entonces siempre habría que estipular en algún punto en donde diga de acuerdo al público al que



se está tratando o de acuerdo al público con el que se quiere trabajar, a ese nivel debería ir los mensajes. Se puede plantear una iniciativa, una directiva interna para la institución partiendo de ahí, lo otro es que las áreas que pertinentes que les corresponde ese trabajo, en este caso cultura y deporte promover pues ese tipo de actividades en los que involucren el uso de la aimara, por ejemplo, ahora vemos muchos concursos de poesía, sin embargo, no le tomamos la debida importancia a la poesía en aimara, esas son algunas de las formas de poder seguir este cultivando el idioma nativo.

## Anexo 7. Evidencias fotográficas





### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo ECKER JEAN RAMOS COPACATI,  
identificado con DNI 73312726 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y  
AIMARA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE AZÓNGARO,  
LAMPA, CHUCUITO Y EL COLLAO DE LA REGIÓN PUNO, 2023 ”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 22 de noviembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo WILLIAM ALEX ARIZONCA BARRANTES,  
identificado con DNI 74252998 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y  
AIMARA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE  
AZÓNGARO, LAMPA, CHUCUITO Y EL COLLAO DE LA REGIÓN PUNO, 2023”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 22 de noviembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo ECKER JEAN RAMOS COPACATI,  
identificado con DNI 73312726 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA  
Y AIMARA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE  
AZÁNGARO, LAMPA, CHUCUITO Y EL COLLAO DE LA REGIÓN PUNO, 2023”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 22 de noviembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo WILLIAM ALEX ARIZANCA BARRANTES,  
identificado con DNI 74252998 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN EL USO DEL QUECHUA Y  
AIMARA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE  
AZÓNGARO, LAMPA, CHUCUITO Y EL COLLAO DE LA REGIÓN PUNO, 2023"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 22 de noviembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)

