

Universidad Inca Garcilaso de la Vega
Facultad de Derecho

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE ABOGADO



TEMA: EL USO DEL PROPIO IDIOMA EN NO
HABLANTES DE ESPAÑOL COMO DERECHO ANTE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.EL CASO DE LA SUNARP.

Presentado por:

BACHILLER WILFREDO YSAIAS ROJAS AGUILAR

LIMA – 2018

FECHA DE PUBLICACION: 31-MAY-2018

ÍNDICE

PRÓLOGO	4
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO 1	
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1 MARCO HISTÓRICO	7
1.1.1 Antecedentes Históricos del Problema Jurídico	7
1.1.2. Marco histórico actual del problema jurídico	10
1.2. MARCO TEÓRICO	12
1.2.1. La dignidad como fundamento de los derechos	12
1.2.2. El derecho de acceso a la Administración Pública	28
1.2.2.1. La Administración Pública	29
1.2.2.2. El acceso a la Administración Pública como derecho fundamental	36
1.2.3. El derecho al uso de la lengua materna	42
1.3. MARCO NORMATIVO	58
1.4 DERECHO COMPARADO	79
1.5. MARCO CONCEPTUAL	86
CAPÍTULO 2	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	90
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	90

2.2. ANTECEDENTES TEORICOS	95
2.3. DEFINICION DEL PROBLEMA	96
2.4. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	97
2.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO	98
2.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	99
2.7. HIPOTESIS	101
2.8. VARIABLES E INDICADORES	102

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA	105
3.1. POBLACION Y MUESTRA	105
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION	107
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	107
3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS	108

CAPÍTULO 4

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	109
4.1 Presentación de los resultados	109
4.2 Interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios quechua-hablantes de la SUNARP	110
4.3 Contrastación de las Hipótesis	117

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	125
--------------------------------	-----

5.1 CONCLUSIONES	125
5.1.1 Conclusión General	125
5.1.2 Conclusiones específicas	125
5.2 RECOMENDACIONES	126
BIBLIOGRAFÍA	127
ANEXO	134
a) MUESTRA DE ENTREVISTAS REALIZADAS	134
ENTREVISTAS A ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES	134
ENTREVISTAS A SERVIDORES PÚBLICOS	140
b) INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	148
ENCUESTA	148

RESUMEN

La presente investigación trata acerca de los conflictos jurídicos que se generan a partir del uso del propio idioma natal ante la administración pública, en específico ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) por el administrado que no tienen al español como idioma materno. Se tratará, entonces, de responder, hasta qué punto se sentiría aislado, discriminado o afectado el administrado al usar su idioma materno, o si esto constituye una violación a sus derechos. En nuestra investigación, el primer capítulo es acerca de los Fundamentos Teóricos de la Investigación, en el segundo capítulo se expone el Problema de Investigación, en el Tercero se desarrolla la Metodología empleada. El Cuarto Capítulo es la Presentación y Análisis de los Resultados de la Investigación. Luego se presentan las Conclusiones y algunas Recomendaciones al respecto del tema tratado. En la parte final se incluye un anexo con algunas entrevistas realizadas a administrados y miembros de la administración (SUNARP) que son de utilidad para aclarar la situación de nuestro tema.

PALABRAS CLAVES: DIGNIDAD, LIBERTAD, LENGUA, IDIOMA, LINGÜÍSTICA, ETNIA, CULTURA.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objeto de estudio determinar si el uso del idioma materno, ante la Administración Pública y específicamente la SUNARP, el administrado se concebiría aislado, discriminado o si esto constituye una violación a sus derechos como usuario. El problema principal del cual partimos se puede formular de la siguiente manera: ¿De qué manera el uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola el derecho del administrado al uso del propio idioma?

Mediante esta tesis, se pretende cumplir con una serie de objetivos, entre los cuales se puede mencionar: Precisar cuáles son las reformas administrativas y legales necesarias para que se garantice el derecho al uso del propio idioma ante la administración pública, específicamente en la SUNARP; mostrar que el diseño institucional de la SUNARP no garantiza de manera plena el derecho al uso del propio idioma; mostrar los límites que tiene la administración pública peruana para fomentar el uso del propio idioma entre los ciudadanos; mostrar que la afectación del derecho al uso del propio idioma ante la administración pública se vincula con la afectación de otros derechos constitucionales; conocer la realidad de los usuarios no hablantes de español ante los mecanismos jurídicos de la SUNARP..

Para desarrollar esta investigación, en una primera parte se expone todo el

marco teórico-metodológico que nos va a servir de base. Así se examinan los principales conceptos relacionados con nuestra investigación, lo cual implica el desarrollo del concepto y contenido del derecho al uso de la propia lengua, además de las facultades y prerrogativas que puede imponer la Administración en su atención a los administrados.

Nuestra hipótesis es que el uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, afectaría y violaría el derecho al uso del propio idioma de algunos administrados. Sin embargo, hemos de someter esta hipótesis a la contrastación, y para ello recurrimos a la encuesta entre usuarios de los servicios de la SUNARP, así como de profesionales trabajadores en esa institución, para ver su opinión y saber si, efectivamente, lo que se plantea en nuestra hipótesis es cierto o no.

Finalmente, exponemos nuestras conclusiones del trabajo, las cuales muestran que la exigencia del uso del idioma español para aquellos usuarios que no dominan la lengua castellana, sin que se haga uso de un intérprete, viola su derecho fundamental a comunicarse en su propia lengua.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO HISTÓRICO

1.1.1 Antecedentes Históricos del Problema Jurídico

Antes de ingresar a tratar sobre el grupo social y la consecuente hipótesis planteada, es necesario precisar el por qué se ha llegado a esta situación. Luego que los primeros europeos invadieron el continente y saquearan todas sus ciudades, los nuevos invasores ante la inexistencia de otras ciudades que saquear, se vieron precisados de generarse su botín, y para ello no les quedo otra alternativa que explotar a las poblaciones sojuzgadas sometiéndolas a la condición de semi esclavitud.

Los pueblos sojuzgados al no soportar dicha condición y en un afán de recuperar su “statu quo” que tuvieron antes de la llegada de los europeos, se rebelaron iniciando una lucha por la independencia y tratando de arrojar a los invasores al mar. Frente a la reacción de estos pueblos, los europeos reaccionaron con mayor violencia declarando una “guerra santa” denominada como “la extirpación de las idolatrías”, en donde no sólo eliminaron todo vestigio de la civilización y cultura preexistente a su llegada, sino que dentro de ellas se encontraba el idioma, único medio de identificación de los pueblos sobrevivientes a la masacre y al genocidio llevado a cabo por la supuesta gran civilización occidental.

Luego de más de trescientos años de dominación y explotación de aquellos pueblos sobrevivientes, en los albores de la República, los criollos que llevaron a cabo la independencia de tal coloniaje, no tomo en cuenta, no potenció ni promocionó el desarrollo de esta población que representaba una mayoría frente a los criollos, sino por el contrario sólo fortalecieron al líder criollo, ilustrado y que en la mayoría de casos habían dirigido las batallas por la independencia; estos al verse frente a un territorio que debería ser gobernado no encontraron mejor modelo que mantener las estructuras institucionalizadas de separación, discriminación y exclusión del poblador cuya lengua materna era una de las lenguas ancestrales.

Al parecer todos estos hechos no fueron suficientes vejámenes a esta población, pues luego del fracaso de los criollos en una guerra frente a Chile, aquellos que no tuvieron la suficiente entereza de enfrentar al enemigo, y por el contrario se enfrascaron en una lucha interna para tomar el poder del país, no tuvieron mejor idea que echar la culpa de su derrota a la población originaria, tanto que recién con la histórica Constitución de 1920 se reconoce la existencia de dichas poblaciones y disponen la protección de la raza indígena. Así, en los artículos 41° y 58° de dicho Documento Político se lee lo siguiente:

Art. 41°.- Los bienes de propiedad del Estado, de instituciones públicas y de comunidades de indígenas son imprescriptibles y sólo podrán

transferirse mediante título público, en los casos y en la forma que establezca la ley.

Art. 58º.- *El Estado protegerá a la raza indígena y dictará leyes especiales para su desarrollo y cultura en armonía con sus necesidades. La Nación reconoce la existencia legal de las comunidades de indígenas y la ley declarará los derechos que les correspondan.*

Sin embargo, bajo la vigencia de la mencionada Carta Magna, y al amparo de la Ley N° 4113 denominada como “Ley de Conscripción Vial”, continuaron manteniendo la condición de semi esclavitud de las poblaciones originarias. Dicha Ley se aprobó el 11 de mayo de 1920 con el nombre de Ley de Conscripción Vial o del Servicio Obligatorio de Caminos y el 3 de setiembre se dio un reglamento provisorio para su funcionamiento, tanto en sus niveles de administración de los recursos materiales como humanos. En un principio, todo hombre entre 18 y 60 años tenía que trabajar gratuitamente por 6 a 12 días al año, en la construcción y apertura de carreteras y aquellos que no querían trabajar debían de abonar al Estado un impuesto. Sin embargo, prácticamente fue la población indígena que terminó siendo la más afectada en el proceso de construcción de carreteras ya que no contaban con el suficiente dinero como para liberarse de este trabajo forzado. Jorge Basadre criticó esta ley, ya que la consideraba como creada por una elite urbana hacia la población rural, que tenía que soportar este acto para tener fines positivos de

progreso. *Basadre, J. (1924), 3, 76.*

La idea que estaba detrás de esta Ley era la opinión de Leguía (a la sazón gobernante en ese momento) la base de la modernización de los sectores sociales tenía que pasar por una política vial agresiva.

1.1.2. Marco histórico actual del problema jurídico

Hoy en día estas poblaciones originarias, siguen siendo vulneradas en sus derechos fundamentales al no poder acceder a los servicios que brinda la administración pública en su lengua materna y se ven obligados a tener que aprender el castellano o -en el mejor de los casos- tener que llevar un intérprete para poder realizar cualquier trámite oficial; señal de ello es que la historia de la burocracia no registra que algún funcionario haya sido removido, amonestado, sancionado, señalado o responsabilizado por haber violado el derecho al uso de la lengua materna. Este mismo estado que se reclama ser la única fuente de derechos, promueve, consiente o tolera la violación permanente de normas jurídicas por él mismo establecidas.

Los ciudadanos que integran las comunidades de quechua hablantes aymara hablantes u otras de origen nativo, tienen los mismos derechos de expresión, preservación y desarrollo cultural que cualquier otra comunidad, por lo que merecen el acceso a cualquier servicio que brinda el Estado,

como lo tienen las comunidades de ascendencia europea, africana o asiática. Los derechos de los peruanos de ascendencia originaria tipifican su condición de pueblo que se realizan en virtud de sujetos de derecho que no es compartida por otra; pues su cultura es preexistente al Estado territorio.

El ser un pueblo que origina un peculiar ego jurídico desde antes de la conquista europea, les corresponde derechos de muy alta significación política. Estos derechos suspendidos por el colonialismo, son reconocidos por los derechos humanos, en el derecho nacional e internacional, así como por la doctrina jurídica; estos derechos les corresponde simple y llanamente porque existen como pueblo en el territorio peruano desde épocas inmemoriales, con una identidad y práctica cultural, con un idioma correctamente estructurado y que lo auto reconoce como tales y determina su existencia misma.

Dado que los derechos de los pueblos son constitutivos, matriz de todo derecho; no corresponde a los Estados reconocerlos y recién respetarlos basados en una legislación positiva nacional o internacional; pues mientras los pueblos subsistan, estos tendrán esos derechos. Es en ese sentido, que los quechua-hablante reclaman respeto cuando por autodeterminación deciden manifestarse y comunicarse en sus lenguas maternas. Desafortunadamente en nuestro país, la subsistencia de una discriminación blanca racista sobre los originarios, tienen como

consecuencia histórica del gamonalismo y el sistema de haciendas, así como las encomiendas y corregimientos (primigenios sistemas de explotación y discriminación).

Al igual que en los primeros años de la colonia, en donde el indio que se sometía a la corona sería considerado libre, pero aquel indio que se rebelaba era esclavizado; el estado actual pretende aplicar esta misma lógica, pues el ciudadano que habla lenguas ancestrales y que se dirige a la administración en español será atendido, pero si lo hace en su lengua materna, no solamente no será atendido, sino que será objeto de burla, vejámenes psicológicos, discriminado y excluido y su gestión nula.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. La dignidad como fundamento de los derechos

Kant, en su obra “Fundamentación de la metafísica de las costumbres”, aseveraba como principio universal que el hombre es fin en sí mismo y no es medio de nadie ni para algo. El ser humano es un ser trascendental, esto es, es un sujeto crítico y capaz de autonomía moral. Y, sobre todo, el hombre es un ser libre. *kant, I. (2012). P. 4 y ss.*

Es esta libertad, la que da que al hombre esa distinción frente a los animales, la que supone enfrentarse a situaciones y elegir, “y para elegir,

hay que preferir entre las múltiples opciones para determinar el destino personal, para decidir el singular proyecto de vida”. Kant hablaba de la “autonomía de la voluntad” que, en suma, es la experiencia de autolegislación y principio de la libertad. (*Ibidem. p. 6 y ss.*).

Según Kant, la libertad es la capacidad de los seres racionales para determinarse a obrar según leyes de otra índole que las naturales, esto es, según leyes que son dadas por su propia razón; libertad equivale a autonomía de la voluntad.

La razón teórica –continúa Kant- no puede demostrar la existencia de la libertad pues solo es capaz de alcanzar el mundo de los fenómenos, mundo en el que todo está sometido a la ley de causalidad, y por lo tanto en el que todo ocurre por necesidad natural. Sin embargo, desde la perspectiva de la razón práctica, y si queremos entender la experiencia moral, cabe la defensa de la existencia de la libertad: si en sus acciones las personas están determinadas por causas naturales, es decir si carecen de libertad, no podemos atribuirles responsabilidad, ni es posible la conducta moral; de este modo, la libertad es la *ratio essendi* (la condición de la posibilidad) de la moralidad, a la vez que la moralidad es la *ratio cognoscendi* (lo que nos muestra o da noticia) de la libertad.

De lo dicho hasta el momento, el ser humano es un ser libre y que posee una identidad, es decir, puede ser individualizado en la sociedad de

acuerdo a un conjunto de atributos y características que lo definen.

Estos atributos resultan de elementos estáticos (nombre, imagen, etc.) y elementos dinámicos (patrimonio ideológico-cultural, es decir, creencias valores, posición personal frente a la realidad). Así, la identidad del ser humano se constituye en su dimensión dinámica a través de un continuo proceso autocreativo, mediante una sucesión de acciones y por adhesión a una determinada concepción del mundo.

De esta forma, la persona, por ser dotada de libertad, moldea su identidad sobre la base de decisiones, lo que la caracterizan como un ser único e irrepetible. Hay que tener presente que la identidad es una cuestión que tiene tanto un nivel individual como social. La identidad contiene tanto los aspectos propios de la persona (su nombre, sexo, carácter, pensamiento, ideas, etc.) como los que provienen de su cultura, tradición (así, su lengua, religión, contexto social, etc.).

Con respecto al tema de la identidad, es interesante lo que se expone en el siguiente artículo:

La construcción de la identidad individual constituye un trabajo laborioso que se va volviendo complejo. Antiguamente la alternativa de comportamientos era menos amplia y las reglas de conductas eran más claras -y más rígidas-. Hoy en día cada persona dispone de muchas posibilidades: una relación de pareja, por ejemplo, puede

estar institucionalizada por el matrimonio o tomar la forma de una simple vida en común. Sin embargo, el individuo se encuentra relativamente solo frente a estas múltiples posibilidades.

(...)

La identidad (como en "documento de identidad") es un conjunto articulado de rasgos específicos de un individuo o de un grupo: hombre, 35 años, español, 1,75 m de altura, 70 Kg. de peso, cabellos castaños, católico, empleado de banca, casado, padre de familia...

La identidad constituye también un sistema de símbolos y de valores que permite afrontar diferentes situaciones cotidianas. Opera como un filtro que ayuda a decodificarlas, a comprenderlas para que después funcione.

Esto explica que, frente a tal situación, un individuo, con sus valores y su modo de pensar, de sentir y de actuar reaccionará probablemente de una manera definida. Para esto se cuenta con un repertorio de formas de pensar, de sentir y de actuar que, en un momento dado, se puede combinar. Este repertorio está en constante recreación.

Velasco, E. (2,002). pp. 1-2.

La identidad, como todo fenómeno complejo, tiene una serie de características. Así, se pueden mencionar:

- 1) La identidad es compuesta: “Cada cultura y cada subcultura transportan valores e indicadores de acciones, de pensamientos y de sentimientos. A ejemplo de la cultura, la identidad está, a menudo, relacionada con grandes corrientes culturales y también limitada a ellas: la procedencia territorial, el color de la piel, la religión (...) La identidad es la síntesis que cada uno hace de los valores y de los indicadores de comportamientos transmitidos por los diferentes medios a los que pertenece. Integra esos valores y esas prescripciones según sus características individuales y su propia trayectoria de vida. El extranjero integra a su identidad su estatus de inmigrante o de refugiado político y los cambios culturales que él ha vivido durante su estancia en el país de acogida”. (*Ibidem*, p. 2).

- 2) La identidad es dinámica: “(...) los comportamientos, las ideas y los sentimientos cambian según las transformaciones del contexto familiar, institucional y social en el cual vivimos. Cambiamos con la edad, cuando envejece nuestro cuerpo, si pasamos del estatus de trabajador al de parado, incluso cuando cambiamos de estatus profesional, dentro de una misma institución. La identidad es una estructura dinámica. Está en continua evolución. En definitiva,

nuestra identidad es constante a la vez que cambiante, en el transcurso de nuestra vida. La base de la experiencia emocional de la identidad proviene de la capacidad del individuo de seguir sintiéndose el mismo a través de los cambios continuos. Un proceso de articulación permanente de lo nuevo con lo antiguo debe tener lugar, de tal manera que lo nuevo sea percibido como teniendo una relación aceptada con lo que ya existía antes. Integrando lo nuevo en lo mismo hay un cambio en la continuidad. El sentimiento de identidad permanece en tanto que el sujeto consigue dar a la alteración el sentido de continuidad". (*Ibidem*, p. 3)

- 3) La identidad es dialéctica: "La construcción de la identidad no es un trabajo solitario e individual. Se modifica en el encuentro con el Otro, cuya mirada tiene un efecto sobre ella. La identidad se sitúa siempre en un juego de influencias con los otros: "estoy influido por la identidad del Otro y mi identidad influye en la suya". En un constante movimiento de ida y vuelta, los otros me definen y yo me defino con relación a ellos. Estas mutuas definiciones revisten la vía de señales con mensajes verbales y no verbales, como la elección de un vestido o de un peinado". (*Ibidem*, p. 3).

La libertad y la identidad son el sustento de la dignidad de cada ser humano. La dignidad es, pues, un valor connatural a la persona, que la hace valiosa, que la distingue como un fin en sí misma, inviolable, acreedora del máximo respeto y de absoluta protección jurídica.

Así, la dignidad humana es la principal fuente y base del derecho. La dignidad del hombre está presente en cada uno de los derechos fundamentales y es la dignidad del hombre el fundamento de esos derechos. Cabe aquí detenernos a reflexionar sobre la dignidad. Según el Diccionario de la Real Academia Española, “dignidad” proviene del latín *dignitas*, y en su primera acepción significa “cualidad de digno”. Ahora bien, “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”. Ahora bien, de esto se puede entender el contenido de la dignidad humana: La dignidad humana es el derecho que tiene cada ser humano, de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

En virtud de esto es que nuestra Constitución, en su primer artículo reconoce la dignidad humana como el fin supremo de la sociedad y del Estado, es decir, que es el fin supremo tanto de la organización y el cuerpo político, pero también de la sociedad, del mismo grupo social.

Constitución Política del Perú

Artículo 1

La defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado.

Al comentar este artículo 1 de la Constitución, Marcial Rubio menciona lo siguiente:

Más allá de estas diferencias lo cierto es que si de lo que se trata en la sociedad es de defender a la persona y respetar su dignidad lo que en verdad se está diciendo es que ella es el centro de la vida social. Sin embargo, al establecer esto último debemos cuidarnos de no caer en una apreciación puramente individualista de la Constitución que sería una de las posibilidades en juego Dar a la persona el centro de la vida social no quiere decir que ella es importante solamente como individuo. Cuando se habla de persona y de sociedad se está trabajando sobre dos conceptos que resultan a la vez distintos y complementarios, Distintos porque cada ser humano es distinto del grupo Complementarios porque la sociedad no es otra cosa que un conjunto estructurado de relaciones humanas distintas a la suma de individuos como tal y también porque cada ser humano se desarrolla dentro de la sociedad a la que pertenece y en ciertos aspectos muy importantes es moldeado por ella. En otras palabras, el ser humano jurídicamente considerado lo es en tanto individuo y también en sus relaciones sociales sin que lo uno pueda ser aislado de lo otro.

(...)

La persona como centro de la sociedad y la finalidad de proteger su dignidad suponen respeto gratuidad y servicio que deben estar por encima de otros objetivos como la eficiencia la funcionalidad y la utilidad los que si bien son deseables en sí mismos no pueden convertirse en fines ni en valores. Son medios que deberán respetar los principios antedichos La persona es esencialmente iguala a otra no por lo que tiene hace produce o por la fuerza con que cuenta sino porque es igual a cada una de las demás en tanto humano. Por ello mismo la solidaridad y el servicio gratuito a los demás son pilares de la organización social rectamente entendida como humana (...).

Un aspecto complementario de lo que venimos señalando consiste en que la persona no puede ser entendida sólo como entidad material ni sólo como entidad espiritual Existe una unidad de naturaleza entre ambos elementos que tiene que ser reconocida tanto a individuo como a él en sus relaciones sociales. El conocimiento y la acción personal deben ser respetuosos de este principio.

Por consiguiente, podemos decir que este artículo 1 significa varias cosas simultáneamente: que la persona

humana es el centro de la sociedad entendida a la vez como individuo y como sujeto de relaciones sociales. Que la sociedad le debe defensa y respeto a su dignidad la que consiste en esencia en que cada uno es igual al otro por su condición de ser humano y más allá de cualquiera de las múltiples diferencias que hay entre una y otra persona La solidaridad así debe ser un rasgo característico de la sociedad y guiar las conductas humanas.

Entendemos que este artículo no es solamente una declaración general. Los principios que hemos encontrado sirven en nuestro criterio para iluminar a aplicación de toda la Constitución y por consiguiente del orden jurídico en su conjunto. La defensa de la persona y el respeto de su dignidad podrán ser argumentados jurídicamente en el Perú y la jurisprudencia deberá darles significados concretos que sirvan de protección para el ser humano en nuestra sociedad. En este sentido decimos que el artículo 1 de la Constitución es un principio hermenéutico para todo el sistema jurídico sirve para que allí donde no haya significados claros en las normas o donde debamos sustituir una laguna del Derecho con una regla la primacía de la persona sea un elemento determinante en los contenidos a diseñar y también en la metodología que se

utilice para solucionar el problema jurídico de que se trate.

Rubio, M. (1,999). pp. 111 – 115.

Asimismo, tras numerar en su artículo 2 una serie de derechos fundamentales a la persona, en su artículo 3 deja un espacio abierto:

Constitución Política del Perú

Artículo 3

La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, de Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno [subrayado nuestro]

Así pues, la Constitución reafirma la dignidad del hombre como fuente de derechos, y por lo tanto, no puede ser limitada. Al respecto, dice el mismo autor:

Este artículo que en el debate constitucional fue en algún momento retirado del texto para luego ser devuelto a él es trascendental para todo sistema constitucional porque dice que son derechos de rango constitucional:

**Los que se hallan en el artículo 2 de la Constitución.*

**Los que se hallen en el resto de la Constitución esto es toda norma que de alguna manera reconozca un derecho a las personas. Tal es el caso principalmente del artículo 139 pero también de muchos otros entre ellos los que van del numeral 4 al 42.*

**Un tercer grupo está conformado por los que son análogos a los anteriores que desde luego no estarán en el texto de la Constitución.*

**Finalmente un cuarto grupo son los que sin estar tampoco en el texto constitucional se fundan en la dignidad del hombre o en los principios de soberanía del pueblo del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno (Ibidem, p. 550).*

Nos interesa principalmente este cuarto aspecto mencionado, ya que se reconoce que son también derechos constitucionales aquellos que se fundan en la dignidad del hombre, los cuales tienen el mismo nivel constitucional al igual que cualquier otro derecho mencionado literal y expresamente en la constitución.

El artículo 3 de la Carta del 93 “quiere decir que la enumeración hecha en el artículo 2 no excluye como derechos constitucionales a ninguna de las otras tres categorías. Por consiguiente, todos ellos podrán ser reconocidos como derechos plenamente constitucionales y defendidos mediante las garantías constitucionales existentes”. Rubio, (1999), p. 551. De esta

forma, el artículo 3 “incorpora al texto a todos los derechos que mereciéndolo por las consideraciones que él mismo hace no figuran en él. Esto significa que les da rango constitucional” (Ibidem, pp. 551).

Un aspecto final importante que podemos decir acerca de la dignidad humana, es que esta implica una serie de principios, tales como:

- 1) Principio de respeto. “Todo ser humano tiene dignidad y valor inherentes, solo por su condición básica de ser humano. El valor de los seres humanos difiere del que poseen los objetos que usamos. Las cosas tienen un valor de intercambio. Son reemplazables. Los seres humanos, en cambio, tienen valor ilimitado puesto que, como sujetos dotados de identidad y capaces de elegir, son únicos e irremplazables” *Vidal, J. (2000)*.
- 2) Principios de no malevolencia y benevolencia. Que manda no hacer daño a los demás y procurar hacer el bien a los otros.
- 3) Principio de doble efecto. El principio de respeto no se aplica solo a las otras personas sino también a uno mismo.
- 4) Principio de integridad. Implica que el comportamiento debe ser íntegro, en cada momento de nuestras actividades.
- 5) Principio de justicia. “La idea principal del principio de justicia es la de tratar a la gente de forma apropiada. Esto puede expresarse de

diversas maneras ya que la justicia tiene diversos aspectos. Estos aspectos incluyen la justicia substantiva, distributiva, conmutativa, procesal y retributiva” (*Ibidem*, p. 2).

- 6) Principio de utilidad. “El principio de utilidad pone énfasis en las consecuencias de la acción. Sin embargo, supone que has actuado con respeto a las personas. Si tienes que elegir entre dos acciones moralmente permisibles, elige aquella que tiene mejor resultado para más gente” (*Ibidem*. p. 2).

Ahora bien, el derecho lingüístico o el derecho a hablar una lengua, un idioma, un dialecto, se fundamenta en la dignidad del ser humano. Todo ser humano tiene derecho a expresarse en su lengua natural, cualquier prohibición o impedimento a su ejercicio estaría violando no solo este derecho, sino – sobre todo – su dignidad. Los derechos lingüísticos forman parte de los derechos humanos fundamentales, tanto individuales como colectivos, y se sustentan en los principios universales de la dignidad de los seres humanos y de la igualdad formal de todas las lenguas.

A nivel individual, el derecho lingüístico implica el derecho de cada persona de identificarse positivamente con su lengua materna y que tal identificación sea respetada. A nivel colectivo, el derecho lingüístico es el derecho de toda comunidad de mantener su identidad y alteridad etnolingüística.

La lengua es parte de la identidad de la persona, como pieza integrante de una comunidad cultural que se comunica en un lenguaje específico y especial. El deber del Estado de proteger la dignidad de la persona humana alcanza el derecho lingüístico ya que este integra la personalidad del individuo, lo cual significa, proteger su identidad personal y cultural.

Asimismo, la libertad es también sustento de la dignidad. En este sentido la persona es libre de elegir y ejercitar la lengua o idioma que prefiera en la situación que guste. En el caso concreto que analizamos, la lengua quechua es reconocida como idioma oficial de la república, por lo tanto, se reconocen eficaces los actos llevados en ese idioma. Con este reconocimiento constitucional, el administrado tiene el derecho potestativo de dirigirse a la Administración – ejerciendo su libertad – en el idioma que guste y el administrador no podrá negarle atención o rechazarlo de pleno por el uso de su idioma natural (esto es, en nuestro caso, el quechua).

De las entrevistas, ante la pregunta “si un quechua-hablante se le acerca con la intención de hablarle, ¿se sentiría obligada a responderle en quechua?” (Esto, obviamente, en una situación de administrado-administración), la entrevistada respondió: “... les contestaría en quechua, pero trataría de llevar la conversación para el español y adecuarnos a la zona”. Esta respuesta supone un menosprecio interno al idioma quechua y por lo mismo, un menosprecio a la identidad cultural y personal del quechua-hablante, lo cual vulnera su dignidad, ya que, si este decide iniciar

un procedimiento administrativo en su idioma original, el Estado tiene el deber de respetarlo, protegerlo y fomentarlo.

Si somos coherentes con lo argumentado hasta el momento, la Administración no puede proferir ni tampoco tener presente como una idea que regle su comportamiento, afirmaciones como las siguientes:

- “pues si están en Lima debe saber hablar castellano”
- “El quechua se habla en las zonas alejadas” “... en Miraflores no puede ocurrir”
- “...deben adecuarse a su zona”

En cuanto al administrado quechua hablante, encuentro dos argumentos contrapuestos del porqué ellos no se dirigen a la Administración en su idioma natural. El primero sería la imposición estatal y la segunda, un asentimiento.

No podemos negar la historia, no podemos negar que la política estatal a lo largo de los años fue la castellanización, cargado de una ideología proveniente de Europa que establecía un Estado-nación, como un conjunto de personas organizadas y culturalmente iguales, y por lo mismo, cargado de un desprecio y minimización a las lenguas nativas peruanas como son el quechua o el aymara (no prohibiéndolas, pero sí desplazándolas a un lugar secundario). Por lo que, aqueel que hable quechua se ve en una

situación de imposición, donde no tiene herramientas de las cual sostenerse para exigir su derecho.

Pero, de los testimonios recogidos, también podría apreciarse un asentimiento de las personas de habla quechua al momento de dirigirse a la Administración en el idioma castellano y no en su lengua nativa (el quechua). Y no por esto ven reducida o ultrajada su dignidad. Esto debido a que su habla autóctona la ejercen con sus familiares, con su círculo de amigos; y, al fin y al cabo, el idioma castellano lo hablan esas mismas personas, y la habla ella, y la hablan sus hijos y la hablarán sus nietos.

1.2.2. El derecho de acceso a la Administración Pública

Como sabemos, es derecho fundamental de todo ciudadano poder acceder a la administración del Estado, en cualquiera de sus manifestaciones, ya sea para realizar un simple trámite o para obtener justicia en un conflicto de intereses. En ese sentido, es deber y responsabilidad del Estado el servir a cada ciudadano en sus necesidades frente a la administración, la cual se ejerce con la finalidad de consolidar un estado democrático, social y de derecho. Y es que, si comenzamos haciendo un breve análisis etimológico, el término administración proviene de dos vocablos latinos: ad (para) y ministrare (servir), del cual se concluye también que la administración ha sido pensada para servir a favor del administrado con la finalidad de salvaguardar el interés público.

1.2.2.1. La Administración Pública

Se ha señalado que la administración, en general, tiene su origen en un hecho intuitivo, natural del hombre, puesto que le sirve para satisfacer sus más básicas necesidades. Para ponerse de acuerdo para llevar a cabo una tarea, que requiere la acción organizada de dos o más personas, se da origen a la administración. Ahora bien, según Quisbert, la administración ha pasado por tres momentos fundamentales en su desarrollo, los cuales son:

La Revolución Industrial: que cambia los sistemas de administración de bienes y de personas.

El Liberalismo, con su dejar pasar y dejar hacer y con su política de abstencionismo de la actividad administrativa del Estado.

En el Estado del Bienestar, es donde la administración se desarrolla aún más. Quisbert, E. (2012).

Esta administración, en sentido general, tiene una serie de características que están presentes en todas sus manifestaciones. Estas características son:

Universalidad. *El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque siempre debe existir coordinación sistemática de medios. La administración se da por*

lo mismo en el Estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una comunidad religiosa, etc.

Su especificidad. *A pesar que la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de distinta índole, el elemento administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador.*

Su unidad temporal. *Aunque se diferencien etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo instante de la operación de una organización se están dando, en mayor o menor proporción, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc. Por lo mismo, se puede afirmar que es un proceso interactivo y dinámico.*

Su unidad jerárquica. *Todos los que poseen carácter de jefes en un organismo social, participan en diversos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una organización forman un solo cuerpo administrativo, desde el Presidente, hasta el último empleado. García, S. (2,014). P. 3.*

Ahora bien, dentro de la administración en general, hay que distinguir como una manifestación especial a la Administración Pública, que, no obstante, comparte las características señaladas arriba.

Como bien, señala Alva Mateucci “el término “Administración Pública” se identifica de modo tradicional con el Estado. De igual manera, en los diccionarios de términos jurídicos se menciona a la Administración Pública como “el Poder Ejecutivo en acción con la finalidad de cumplir y hacer cumplir cuanto interesa a la sociedad en las actividades y servicios públicos”. Alva, M. (2,009).

Al igual que la administración en general tiene su origen en la necesidad de resolver problemas concretos, la administración pública también tiene algunos principios que fundamentan su existencia. Guerrero menciona los siguientes:

1. *Que la administración nació con la asociación o comunidad (el hombre es sociable)*
2. *Que la conservación de ésta es el principio de la administración.*
3. *Que la administración es el gobierno de la comunidad.*
4. *Que la acción social es su carácter y su atribución, la ejecución de leyes de interés general. Guerrero, O. (2007). p. 14.*

Por la importancia que este concepto ha tenido y tienen en la doctrina jurídica, ha sido abordado por varios autores, todos los cuales han tratado de ofrecer una definición y conceptualización adecuada de este importante tema. Así, tenemos que

En la doctrina se puede citar a Mularz quien acuña una definición de “Administración Pública”, entendida esta como “... aquella organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones.

Este concepto de administración pública nos muestra lo diverso que es esta “organización”, en el sentido de que incluye en su seno diferentes espacios y especialistas que se ocupan específicamente de una tarea, y que su interdependencia hace muy difícil establecer que se debe reformar y que no, y por ende realizar una reforma administrativa no es tarea de unos pocos, sino que abarca a todo el conjunto de ella y también a la sociedad como destino final de los “output” que ella produce”.

En esa misma línea Bonnin señala que “...la administración pública es la que tiene la gestión de los asuntos comunes respecto de la persona, de los bienes y de las acciones del ciudadano como miembro del Estado, y de su persona, sus bienes y sus acciones como incumbiendo al orden público”

Para Muñoz Amato la Administración Pública es "... un conjunto de ideas, actitudes, normas, procesos, instituciones y otras formas de conducta humana que determinan como se distribuye y ejerce la autoridad política y como se atiende los intereses públicos".

Finalmente, en la doctrina se precisa que "La Administración Pública es el contenido esencial de la actividad correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general; dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos emitidos ex profeso". Alva, M. (2,009).

La administración no solo se da a nivel público, sino también privado.

Ambas comparten algunas similitudes como:

* *Emergen de un mismo tronco.*

- * *Utilizan los mismos principios científicos que les otorga la Ciencia de la Administración.*
- * *Ambas son ramas especializadas de la Ciencia de la Administración. Quisbert, E. (2012).*

No obstante, ello, entre ellas existen profundas e importantes diferencias.

Estas las podemos señalar de manera comparativa:

La administración pública

- **Tiene base social.*
- **Su fin es el servicio y la utilidad públicos.*
- **Pertenece al campo del Derecho Público.*
- **Las decisiones la toman un conjunto de personas.*
- **La estructura es compleja.*
- **Los programas destinados a los administrados tienen que cumplirse, aun coercitivamente.*
- **No hay incentivo pecuniario*

La Administración Privada

- **Tiene base en el individualismo.*
- **Su fin es el lucro.*
- **Su régimen jurídico está en el Derecho Privado.*
- **Generalmente las decisiones, lo toma una sola persona, el Gerente.*
- **Su estructura es más sencilla.*

**Los programas diseñados pueden cumplirlo o no, los destinatarios.*

**Existen incentivos y motivaciones monetarias o jerárquicas (ascensos). (Ibidem.).*

Cabe señalar también que la Administración Pública posee una serie de elementos constitutivos. Entre estos se pueden mencionar los siguientes:

- a. **El órgano Administrativo:** *Son todos aquellos órganos que pertenecen a la administración pública y que son el medio o el conducto por medio del cual se manifiesta la personalidad del Estado.*
- b. **Actividad Administrativa:** *Esta se desarrolla a través de la prestación de los servicios públicos a los cuales está obligada la administración para cubrir su finalidad.*
- c. **Finalidad:** *Bien común o “bienestar general” de toda la población en general, elemento no solo doctrinario sino constitucional, expresado dentro del artículo uno que establece que el Estado se organiza para proteger a la persona y a la familia y su fin supremo es el bien común.*
- d. **El Medio:** *El servicio público es el medio que la administración pública utiliza para el logro del bienestar general o el bien común. García, S. (2,014). pp. 5-6.*

Para nuestro trabajo, es importante destacar el tercer elemento, la finalidad, la cual viene a ser el “bien común o “bienestar general” de toda la

población en general”. Es decir, que la finalidad de la Administración Pública es el bien común de la población; por lo tanto, se trata de un servicio al público, y como tal, al cual todos pueden acceder. En otras palabras, en esta finalidad se fundamenta la existencia de un derecho fundamental al acceso a la Administración Pública, de cual pasamos a hablar a continuación.

1.2.2.2. El acceso a la Administración Pública como derecho fundamental

Es relevante comprender en qué consiste aquel servicio hacia el administrado, cuál es el trato óptimo que se le debe brindar al mismo, en qué medida se deben garantizar sus derechos e intereses y cuál es el rol que debe cumplir frente a ellos el Estado.

Nuestra Constitución Política se inicia con el fundamento que sostiene las bases jurídicas de todo el ordenamiento, declarando que “la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”. Es así, que, en aplicación a lo desarrollado, la administración tiene el deber de respetar la dignidad de todo administrado, como ser humano y ciudadano con todos los derechos reconocidos constitucionalmente para acceder no solo a la realización de un fin, sino también a un trato digno, respetuoso e igualitario en el procedimiento.

Ante las interrogantes planteadas, también podemos encontrar respuestas

en la Ley General del Procedimiento Administrativo, la cual expone una serie de principios en los que se basa. Entre ellos, para los fines del presente trabajo de investigación, podemos destacar -entre otros- los principios de Legalidad, del Debido Procedimiento y el de Imparcialidad, por los cuales:

“Las autoridades administrativas deben actuar con respecto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas”

“Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho (...)”

“Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.”

De lo anterior, se desprende que el sistema ha sido pensado en pos del respeto del administrado y para consolidar un estado democrático, social y de derecho. En ese sentido, se ha avanzado mucho en buscar el procedimiento eficaz y óptimo mediante principios que pretenden apuntar a

la consecución de fines.

Creemos, sin embargo, que un procedimiento no solo tiene fines, sino también un inicio y medios, los cuales deben también ser atendidos y merecen mayor análisis y desarrollo para comprender la problemática en su totalidad. Y es que, si bien en cifras macro, los resultados obtenidos por instituciones de la administración pública expresan un aparente progreso y bienestar en cada ámbito de desarrollo, la percepción de la población aún tiene una opinión pesimista, de burocracia, corrupción, abuso y maltrato de parte de la administración pública.

En la línea de lo anterior, Espinosa-Saldaña afirma que:

“(...) nos encontramos en un país donde el quehacer de las administraciones públicas se ha desarrollado en forma asistemática, por no decir irracional y, además, con casi total desdén por los derechos de los administrados, quienes habitualmente desconocen cuáles son las instancias y canales aparentemente previstos en su favor.

“(...) como puede pasar con todo aquel que cuenta con poder, siempre está presente el riesgo de que, y a veces hasta sin proponérselo, la Administración Pública no actúe conforme a Derecho, y, lo que es más grave todavía, hasta vulnere los derechos fundamentales de tales de algún o algunos ciudadanos”. *Espinoza, E. (2012). p. 16.*

De esta manera, nos podemos dar cuenta de la importancia del servicio al administrado, servicio que debe brindarse desde una adecuada orientación y atención en igualdad de condiciones, tratando por igual a quienes son iguales y haciendo diferencias con aquellos que son diferentes y merecen un trato acorde con ellos.

Como aspecto final con respecto a este punto, debe precisarse que el servicio al que tiene derecho el administrado es un servicio de calidad. Eso en buena cuenta ya ha quedado implícito en las consideraciones que hemos hecho previamente. Sin embargo, lo que debe quedar claro es que cuando se habla de “calidad” no se trata de un concepto vacío, sino que implica el deber de cumplir con una serie de condiciones o estándares que, precisamente, garanticen que se trata de un servicio de calidad. Así, la Comunidad Europea ha dado contenido a la noción de calidad en el servicio de la administración pública, estableciendo que implica:

- 1. El derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.*
- 2. El derecho a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;*
- 3. El derecho a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;*

4. El derecho a que la Administración cumpla con su obligación de motivar sus decisiones.

5. El derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones.

6. El derecho a dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de la Constitución y deberá recibir una contestación en esa misma lengua. Berrios, E. (2012). pp. 7 – 8.

Es claro que este último punto tiene una relación directa con el tema que estamos analizando en esta tesis.

a) Aplicación al Caso en Concreto

Como lo planteamos desde el inicio del presente trabajo de investigación, nuestra preocupación gira en torno del administrado quechua-hablante, quien, ve ausente su derecho de expresarse e interactuar con el Estado en su lengua materna. Asimismo, partimos de la hipótesis de que, por la inaplicación debido a factores de discriminación, racismo y la exclusión social, los servidores públicos consideran que los quechua-hablantes, deben hacer uso del castellano en su relación con el Estado.

Es así como, una vez realizado nuestro trabajo de campo y entrevistar tanto a trabajadores del Estado como con quechua-hablante, obtuvimos

sus consideraciones con respecto a lo jurídico al analizar el derecho de acceder a la justicia.

b) La visión desde el Administrado

- “... si estuviese autorizado, hablaría el quechua”, “... no me atenderían porque no existe, no hay atención en quechua” “si hablo en quechua, me van a marginar...”

Son este tipo de expresiones, las que demuestran que, desde la visión del administrado, i) el Estado no autoriza el uso del quechua, ii) no existe ni podría existir una atención en quechua y que el desuso tiene como uno de sus orígenes iii) la marginación.

Existe en la percepción del administrado en potencia que no está autorizada por el Estado la posibilidad de acercarse a registros y pedir información en quechua. Lo anterior deslinda con los deberes del Estado de permitir el acceso a la administración al quechua hablante en su lengua materna. Asimismo, cabe cuestionarse, qué sucede con el rol del Estado que la población cree en la imposibilidad de una atención en quechua.

- “si hablara en quechua puro, el Estado me debe atender, deben estar capacitados”.

En opinión de otro administrado, considera que el Estado debe estar capacitado para atender al quechua-hablante e interactuar con ellos en los servicios que demanden. Tiene claro que es su derecho, siempre que hablara quechua “puro”.

c) La visión desde de la administración

- “el quechua se habla en las zonas alejadas...”, “visten con trajes típicos”, “si están en Lima deberían saber hablar castellano”, “si hablamos en el idioma nacional...” “no tengo la obligación porque no sé hablar quechua”

Si bien Lima alberga la mayor cantidad de quechua-hablante a nivel nacional, este servidor público cree que las personas que hablan quechua lo hablan en las “zonas alejadas”, cualquier zona que no sea Lima. A su vez, considera también que si hablan quechua deben vestir con trajes típicos y no como el limeño promedio lo hace. Asimismo, este servidor público considera que el español es el idioma nacional, ignorando la relevancia de los otros idiomas también oficiales. Por último, esta persona considera que no tiene la obligación de atender al quechua al administrado ya que no conoce la lengua, es decir, basa su relación con el quechua hablante en una capacidad propia y no en las necesidades del administrado.

1.2.3. El derecho al uso de la lengua materna

Cuando hablamos del derecho al patrimonio cultural, debemos entender que éste incluye a las expresiones “tangibles e intangibles”; puesto que el idioma es un componente intangible de la expresión cultural consideramos que éste debería ser respetado como si fuera otro derecho fundamental. Por medio del idioma, las poblaciones de habla ancestrales, generan sus relaciones interpersonales, recuerdan su historia, y pertenecen a un grupo humano existente y no imaginario como trata de hacer parecer la sociedad occidental. Es en ese orden de ideas que ellos tienen derecho a una educación de calidad en su propio idioma.

Para sustentar todo lo anteriormente expuesto, señalamos la extensa legislación internacional tales como: “Declaración Universal de Derechos Humanos” Artículo 2°, “Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales” parte II artículo 2° inciso 2, “Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos” Artículo 2°.1 y Artículo 26, “Carta para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos de la Comunidad Andina”, Artículo 10; en las que disponen reconocer, garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de todo los ciudadanos, “sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”, así como la prohibición de la discriminación por los motivos enumerados líneas arriba.

Por otro lado el “Convenio 169 de la OIT” Artículo 28° incisos 1 y 3;

“Resolución 46/135 de la Asamblea general de la ONU” Art. 1º, Art. 2º inc. 1, Art. 4º incisos 1, 2 y 3; regulan que: Los estados deberán adoptar disposiciones para preservar las lenguas indígenas; protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística y fomentarán las condiciones para la promoción de su identidad; garantizar que estas poblaciones pueden ejercer plena y eficazmente todos sus derechos humanos y libertades fundamentales, sin discriminación alguna y en plena igualdad ante la ley; crear condiciones favorables a fin que las poblaciones de ascendencia originaria puedan expresar sus características y desarrollar su cultura, idioma, religión, tradiciones y costumbres, salvo en los casos en que determinadas prácticas violen la legislación nacional y sean contrarias a las normas internacionales. Los ciudadanos de ascendencia originarias tendrán derecho a disfrutar de su propia cultura, a profesar y practicar su propia religión y a utilizar su propio idioma, en privado y en público, libremente y sin injerencia ni discriminación de ningún tipo; estas poblaciones tienen el derecho de recibir una educación de calidad en su propio idioma.

En la legislación nacional, las diversas normas constitucionales, también regulan respecto al “derecho al uso de la lengua materna”; sin embargo frente a estas situaciones de vulneración a los derechos de los pobladores de ascendencia originaria, el Estado asume claramente una posición peyorativa, ignorando que a nivel internacional y en sociedades con poblaciones mayoritariamente occidentales, existen experiencias exitosas

tales como Suiza, Bélgica, Canadá y en España; experiencias que no se quieren considerar en un errado afán de querer homogenizar el uso de la lengua impuesta a los pobladores de esta región del continente; enarbolando como estandarte de un pseudo multiculturalismo y pluriculturalismo la misma que no respetan ni intentan respetar.

Al respecto de esta “corriente de una nación pluri y multicultural”, es preciso señalar que quienes prefieran la negación o afirmación del criollismo como portaestandarte de identidad peruana, es opinión de ellos y vale como tal; quienes consideren que el Perú es sinónimo de “cultura chicha”, o como sinónimo de “amontonamiento”, está en su ley; para quienes las pesadillas del Perú multifacético todavía rondan sus sueños de igualdad democrática queda la esperanza de cambio, oportunidad que retorna para beneficio de todos.

Cuando los pueblos en su afán de buscar ese respeto ingresan por la vía de la autodeterminación, se presenta de inmediato dos efectos; Ballón Aguirre explica este punto de la siguiente manera:

Cuando se ingresa a los derechos de los pueblos por la vía de la autodeterminación [...] resultan de inmediato dos temibles efectos copando la argumentación: el primero es que un pueblo para realizarse plenamente sólo le cabe apartarse del Estado, y el segundo, que todo pueblo es un Estado en potencia. Tal

dicotomía de pueblo contra Estado y de un pueblo haciéndose un Estado, se incluye también en la perspectiva de “autodeterminación limitada”. Lo curioso es que siempre, de una u otra manera, los pueblos parecen ser creados a imagen y semejanza de los Estados. Cual si el horno y la masa fueran las mismas. Los pueblos son presentados como una suerte de máquinas estatales con el motor (político) apagado, dañado o queriendo funcionar con una nueva carrocería (secesión) estatal. Ballón, F. (2003). p. 24.

En el marco de la evolución de los derechos humanos, los derechos lingüísticos se ubican en entre las llamadas “segunda” y “tercera” generación de derechos humanos. Tradicionalmente se ha dividido el desarrollo de los derechos humanos en tres “generaciones”, considerándose el ámbito de derechos que son protegidos.

La Primera Generación de derechos humanos “incluye los derechos civiles y políticos. Estos derechos fueron los primeros en ser reconocidos legalmente a finales del siglo XVIII, en la Independencia de Estados Unidos y en la Revolución Francesa. Se trata de derechos que tratan de garantizar la libertad de las personas. Su función principal consiste en limitar la intervención del poder en la vida privada de las personas, así como garantizar la participación de todos en los asuntos públicos. Los derechos civiles más importantes son: el derecho a la vida, el derecho a la libertad

ideológica y religiosa, el derecho a la libre expresión o el derecho a la propiedad. Algunos derechos políticos fundamentales son: el derecho al voto, el derecho a la huelga, el derecho a asociarse libremente para formar un partido político o un sindicato, etc.” Prestel, C. (2011). El valor fundamental que se defiende a través de estos derechos, es la libertad. Lo que se pretende es limitar la acción arbitraria del poder Estatal y garantizar la libre participación política de los ciudadanos. Principalmente, se desarrollan y aceptan entre los siglos XVIII y XIX.

Luego de estos derechos de primera generación surgen los llamados derechos de segunda generación, que son conocidos como derechos económicos, sociales y culturales. Ejemplo de estos derechos son el Derecho a la salud, a la educación, al trabajo, a una vivienda digna, etc. Lo que se busca en esta etapa es garantizar unas condiciones de vida dignas para todos por igual. En ese sentido, el valor que se defiende a través de estos derechos es el de la igualdad.

La segunda generación recoge los derechos económicos, sociales y culturales. Estos derechos fueron incorporados poco a poco en la legislación a finales del siglo XIX y durante el siglo XX. Tratan de fomentar la igualdad real entre las personas, ofreciendo a todos las mismas oportunidades para que puedan desarrollar una vida digna. Su función consiste en promover la acción del Estado para

garantizar el acceso de todos a unas condiciones de vida adecuadas. Algunos derechos de segunda generación son: el derecho a la educación, el derecho a la salud, el derecho al trabajo, el derecho a una vivienda digna, etc. (Ibidem).

Finalmente, tenemos los derechos de tercera generación, que son los derechos de justicia, paz y solidaridad. Buscan promover relaciones pacíficas y constructivas; así pues, tenemos dentro de estos derechos, el Derecho a un medio ambiente limpio, a la paz, al desarrollo, entre otros. Su desarrollo se da en el siglo XX y continúa en el siglo XXI. El valor que defiende es principalmente la solidaridad, tanto entre las personas como entre los pueblos y culturas.

La tercera generación de derechos ha ido incorporándose a las leyes a finales del siglo XX y comienzos del siglo XXI. Pretenden fomentar la solidaridad entre los pueblos y las personas de todo el mundo. Su función es la de promover unas relaciones pacíficas y constructivas que nos permitan afrontar los nuevos retos a los que se enfrenta la Humanidad. Entre los derechos de tercera generación podemos destacar los siguientes: el derecho a la paz, el derecho al desarrollo y el derecho a un medio ambiente limpio que todos podamos disfrutar. (Ibidem).

Si nos damos cuenta, cada una de estas generaciones ha pretendido hacer realidad el ideal que se expresó en el lema de la Revolución Francesa: Libertad, igualdad, fraternidad.

Como hemos dicho antes, consideramos que los derechos lingüísticos se ubican entre la segunda y tercera generación de derechos humanos. Pertenecen a la segunda generación en tanto sean considerados derechos culturales, ejercidos por las personas individuales. En ese sentido, se trata del derecho de cada persona a hablar su propia lengua materna. Pero, también pueden considerarse los derechos lingüísticos como derechos de tercera generación, en la medida que sean considerados derechos que también pertenecen a las comunidades, es decir, como derechos étnicos; así, se considera la dimensión del derecho lingüístico como aquel que tiene toda comunidad a mantener y usar libremente su propia lengua.

Para entender los derechos lingüísticos, es necesario tener presente la doble dimensión que tiene el lenguaje, ya como medio de expresión, ya como medio de comunicación. A partir de estas dos dimensiones es que se basan los derechos lingüísticos.

- Como medio de expresión, ya que el derecho a hablar forma parte de los derechos fundamentales, pues es un atributo natural de toda persona poder expresarse, hablar.
- Como medio de comunicación, forman parte de los derechos

económicos sociales y culturales creados y defendidos por una iniciativa del Estado.

El principio de igualdad en el trato de los miembros de las minorías y de las mayorías, y la igualdad formal de las comunidades lingüísticas, en estos dos principios de igualdad lingüística de los sujetos, entendida como igualdad de oportunidades, se refleja la dimensión individual de los derechos lingüísticos.

La adopción de medidas especiales para garantizar el mantenimiento de las características específicas del grupo. En el reconocimiento de que las minorías requieren de un trato preferencial como comunidades incluyendo iniciativas y medidas específicas del Estado para garantizar su supervivencia como colectividad, reside la dimensión colectiva de los derechos lingüísticos.

Todo derecho lingüístico se basa, en última instancia en la comunidad y tiene, por lo tanto, un carácter colectivo.

En nuestro país, el derecho al uso de la propia lengua tiene rango de derecho constitucional o fundamental, ya que está expresamente reconocido en el artículo 2, inciso 19 de la Constitución Política de 1993.

En esa norma se lee:

Artículo 2. Toda persona tiene derecho

19. 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.

El primer párrafo consagra la protección a la identidad étnica y cultural. Es así un marco general. El segundo párrafo es específico, y reconoce el derecho de todo peruano al uso del propio idioma, lo que directamente se vincula con el tema de esta tesis. Con relación a ello, Marcial Rubio comenta lo siguiente al respecto específicamente al respeto a la identidad étnica y cultural:

Los aportes que todos estos documentos internacionales de valor jurídico en el Perú nos hacen al tema son en síntesis los siguientes:

Proteger a las minorías el cultivo de su vida cultural (étnica para el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos) y desarrollar una educación y en realidad una cultura de coexistencia dentro de la sociedad.

El niño debe recibir una formación que refuerce su identidad cultural su idioma y sus valores, así como los del

país en el que vive a fin de que pueda desarrollar su propia identidad étnica y cultural a tiempo que se incorpora en la nacional.

La enseñanza a las minorías debe impartirse en centros que tengan calidad no menor que los destinados al resto de la población.

Se debe buscar igualdad de derechos y oportunidades la promoción de la efectividad de los derechos sociales económicos y culturales sin atentar contra la identidad de las minorías y la colaboración para eliminar las diferencias socioeconómicas que las minorías puedan mostrar en la comunidad nacional.

Se debe atender hasta donde lo permita el respeto de los derechos fundamentales las normas que son propias de las minorías para la solución de sus propios problemas y al propio tiempo con ello no negarles el derecho de acceder a las vías que tienen los demás ciudadanos del país si ellos deciden utilizarlas.

Se debe dar protección especial a los trabajadores que pertenecen a las minorías porque usualmente son explotados y se les niega los derechos legalmente establecidos incluso en los países desarrollados.

Se debe dar información a las minorías sobre los derechos que las asisten como partes del todo a fin de que su

integración se produzca con pleno conocimiento de sus derechos.

Todas estas especificaciones del derecho a la identidad y del respeto a la pluralidad étnica y cultural deben ser tomadas como derechos de plena aplicación constitucional en el Perú y en la medida que las disposiciones internas lo permitan pueden ser defendidos por las garantías constitucionales establecidas. Hacemos reserva de que todos estos derechos puedan ser defendidos mediante las garantías constitucionales porque en varios casos se requiere de gasto fiscal y hay que atender a la undécima disposición transitoria de la Constitución que dice: “Las disposiciones de la Constitución que exijan nuevos o mayores gastos públicos se aplican progresivamente”.

Estos son aspectos muy importantes en el Perú que es un país con una gran riqueza y al mismo tiempo variedad étnica de razas y culturas. Todos estos términos requieren a nuestro juicio un cierto análisis porque la Constitución habla de identidad y pluralismo étnico y cultural al tiempo que el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos asimila etnicidad a cultura. Rubio, M. (1,999). pp. 392 – 393.

Ya en el segundo párrafo de la norma se establece que todo peruano tiene

derecho a usar su propio idioma ante cualquier autoridad mediante un intérprete, así como los extranjeros tienen el mismo derecho cuando son citados por cualquier autoridad. Esta disposición, así redactada, se complementa con lo establecido en los artículos 17 y 48 de la Constitución de 1993.

En efecto, en el artículo 17, se puede leer en su último párrafo:

Artículo 17

(...)

El Estado garantiza la erradicación del analfabetismo. Asimismo, fomenta la educación bilingüe e intercultural, según las características de cada zona. Preserva las diversas manifestaciones culturales y lingüísticas del país. Promueve la integración nacional

Así pues, “Esta disposición obliga al Estado a desarrollar un trabajo de preservación y desarrollo de las diversas lenguas existentes en el país”.
(*Ibidem*, p. 397).

Y el mismo autor también explica el artículo 48 de la Constitución de 1993, que establece 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”. Según Rubio,

Idioma oficial es aquel en el que cada persona puede comunicarse dentro de un determinado país o territorio. Es también el idioma que utilizan las autoridades para el cumplimiento de sus funciones y la atención a las personas. Quien no conoce dicho idioma tendrá derecho a un traductor para expresarse y entender en actividades oficiales como por ejemplo gestiones ante autoridades o juicios penales (...)

En el Perú el idioma oficial en todo el territorio nacional es el castellano. Sin embargo, existen zonas en las cuales predominan otras lenguas minoritarias, pero no por eso menos importantes. La parte final del artículo abre la posibilidad de que la ley establezca como lenguas oficiales en las zonas donde predominen al quechua al aymara y las demás lenguas aborígenes. Es una disposición de justicia y que concuerda con aquella del inciso 19 del artículo 2 que da derecho a la identidad cultural. (Ibidem pp. 79-80).

Lo resaltante de esta disposición, es que “este derecho al uso del propio idioma y del intérprete no sólo tiene connotaciones judiciales en nuestra Constitución como ya fue dicho sino que en general es un beneficio para cualquier trato que se tenga con todo tipo de autoridades (...) tanto en lo referente a la identidad y pluralidad étnica y cultural como al uso del propio idioma y de intérprete la tutela de las garantías constitucionales

establecidas se halla plenamente vigente (...) consideramos que pueden ser protegidos como derechos constitucionales las especificaciones del derecho de identidad y pluralismo étnico y cultural que aportan los diversos instrumentos internacionales ratificados por el Perú que hemos revisado en la parte correspondiente” (*Ibidem*, pp. 399-400).

Del mismo modo, se hace referencia la sentencia emitida por el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 04719-2007-HC, que analiza la identidad cultural y los derechos lingüísticos como referentes que inciden directamente en el ejercicio del derecho de defensa de aquellas personas cuyo idioma nativo no es el castellano y se sustenta en el análisis del artículo 2º inciso 19 de la Constitución. Sentencia que explica que la identidad étnica y cultural contiene no solo el reconocimiento de la Carta Política en relación a una realidad propia de distintos grupos humanos, sino que de ellas brotan ciertas manifestaciones como el idioma, cuya trascendencia se observa en el proceso judicial cuando se garantiza que toda persona cuente con un intérprete que tenga la capacidad de comprender y de transmitir los particulares conceptos y acepciones jurídicas de los términos. GOMEZ, F (2008).

Por lo tanto, y ya vinculándolo con el tema de nuestra tesis, se puede decir que –bajo la normativa nacional de más alto rango, constitucional- se puede exigir el uso del propio idioma ante cualquier autoridad, como puede ser el de la SUNARP.

De lo anteriormente expresado, y contrastando con las respuestas de los entrevistados podemos establecer que sólo uno de los quechua-hablante entrevistados reconoce tener el derecho de que la administración lo atienda en su lengua materna; sin embargo, pone una condición a ello, sólo si fuera únicamente quechua-hablante se dirigiría a la administración en dicha lengua y haría respetar su derecho, pero como también domina el español y otro idioma extranjero considera que, para facilitar la obtención de su objetivo, debe utilizar el castellano. Demostrando con ello que, en el caso de dicho entrevistado, hay un doble discurso que no necesariamente beneficia a los pobladores quechua - hablante.

De otro lado, los servidores públicos, por el simple hecho de ser miembros de la sociedad dominante y tener ascendencia foránea, consideran que el único idioma que se deba utilizar en la relación Administración-Administrado, es el castellano. Relegando a las lenguas ancestrales a un reducido círculo familiar o amical, en el que no se vean involucrados ellos. Si bien el Estado ha regulado en normas constitucionales e infra constitucionales el uso del quechua, tal y como están dadas, sustraen a los sujetos que la usan. Existe un discurso abstracto de respeto a las lenguas ancestrales y al mismo tiempo se muestra un profundo desprecio por sus hablantes, extendiendo con ello la ideología criolla construida bajo el discurso de “Incas sí, indios no”.

El Estado está regulado los derechos indígenas de manera abstracta, sustrayendo a los sujetos de su ejercicio; esto queda demostrado en la relación de la Administración-Administrado al no permitirse a los pobladores de ascendencia originaria el ejercicio de su legítimo derecho a usar su lengua materna cuando estos se dirigen a la administración para obtener alguno de los servicios que brindan el Estado.

El Estado al relacionarse con los ciudadanos de ascendencia originaria, les relega a una categoría de, ciudadanos de segunda o tercera categoría, declarándolos implícitamente como gente sin capacidad intelectual, imposibilitando con ello, sus relaciones igualitarias con los demás; todo esto es preocupante, pues las leyes y la clase política asumen la máscara de multiculturalismo decorativo, cuando en el fondo funcionan como un dispositivo de dominación y exclusión, actuando autoritariamente frente a muchos compatriotas.

1.3. MARCO NORMATIVO

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS

Artículo 2.

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición

económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS

Artículo 2.

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

2. Cada Estado Parte se compromete a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones del presente Pacto, las medidas oportunas para dictar las disposiciones legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos los derechos reconocidos en el presente Pacto y que no estuviesen ya garantizados por disposiciones legislativas o de otro carácter.

3. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a garantizar que:

a) Toda persona cuyos derechos o libertades reconocidos en el presente Pacto hayan sido violados podrá interponer un recurso efectivo, aun cuando tal violación hubiera sido cometida por personas que actuaban en ejercicio de sus funciones oficiales;

b) La autoridad competente, judicial, administrativa o legislativa, o cualquiera otra autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado, decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso, y desarrollará las posibilidades de recurso judicial;

d) Las autoridades competentes cumplirán toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.

Artículo 26.

Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES

Parte II

Artículo 2

1. Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacionales, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos de que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos aquí reconocidos.

2. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

3. Los países en desarrollo, teniendo debidamente en cuenta los derechos humanos y su economía nacional, podrán determinar en qué medida garantizarán los derechos económicos reconocidos en el presente Pacto a personas que no sean nacionales suyos.

CONVENIO 169 DE LA OIT

Parte VI. Educación y Medios de Comunicación

Artículo 28

1. Siempre que sea viable, deberá enseñarse a los niños de los pueblos interesados a leer y a escribir en su propia lengua indígena o en la lengua que más comúnmente se hable en el grupo a que pertenezcan. Cuando ello no sea viable, las autoridades competentes deberán celebrar consultas con esos pueblos con miras a la adopción de medidas que permitan alcanzar este objetivo.

2. Deberán tomarse medidas adecuadas para asegurar que esos pueblos tengan la oportunidad de llegar a dominar la lengua nacional o una de las lenguas oficiales del país.

3. Deberán adoptarse disposiciones para preservar las lenguas indígenas de los pueblos interesados y promover el desarrollo y la práctica de las mismas.

**DECLARACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
PERTENECIENTES A MINORÍAS NACIONALES O ÉTNICAS,
RELIGIOSAS Y LINGÜÍSTICAS.**

Aprobada por la Asamblea General en su resolución 47/135 del 18 de diciembre de 1992

Artículo 1

1. Los Estados protegerán la existencia y la identidad nacional o étnica, cultural, religiosa y lingüística de las minorías dentro de sus territorios respectivos y fomentarán las condiciones para la promoción de esa identidad.

2. Los Estados adoptarán medidas apropiadas, legislativas y de otro tipo, para lograr esos objetivos.

Artículo 2

1. Las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas (en lo sucesivo denominadas personas pertenecientes a minorías) tendrán derecho a disfrutar de su propia cultura, a profesar y practicar su propia religión, y a utilizar su propio idioma, en privado y en público, libremente y sin injerencia ni discriminación de ningún tipo.

2. Las personas pertenecientes a minorías tendrán el derecho de participar efectivamente en la vida cultural, religiosa, social, económica y pública.

3. Las personas pertenecientes a minorías tendrán el derecho de participar efectivamente en las decisiones que se adopten a nivel nacional y, cuando proceda, a nivel regional respecto de la minoría a la que pertenezcan o de las regiones en que vivan, de toda manera que no sea incompatible con la

legislación nacional.

4. Las personas pertenecientes a minorías tendrán el derecho de establecer y mantener sus propias asociaciones.

5. Las personas pertenecientes a minorías tendrán derecho a establecer y mantener, sin discriminación de ninguno tipo, contactos libres y pacíficos con otros miembros de su grupo y con personas pertenecientes a otras minorías, así como contactos transfronterizos con ciudadanos de otros Estados con los que estén relacionados por vínculos nacionales o étnicos, religiosos o lingüísticos.

Artículo 3

1. Las personas pertenecientes a minorías podrán ejercer sus derechos, incluidos los que se enuncian en la presente Declaración, individualmente, así como en comunidad con los demás miembros de su grupo, sin discriminación alguna.

2. Las personas pertenecientes a minorías no sufrirán ninguna desventaja como resultado del ejercicio o de la falta de ejercicio de los derechos enunciados en la presente Declaración.

Artículo 4

1. Los Estados adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las personas pertenecientes a minorías puedan ejercer plena y eficazmente todos sus derechos humanos y libertades fundamentales sin discriminación

alguna y en plena igualdad ante la ley.

2. Los Estados adoptarán medidas para crear condiciones favorables a fin de que las personas pertenecientes a minorías puedan expresar sus características y desarrollar su cultura, idioma, religión, tradiciones y costumbres, salvo en los casos en que determinadas prácticas violen la legislación nacional y sean contrarias a las normas internacionales.

3. Los Estados deberán adoptar medidas apropiadas de modo que, siempre que sea posible, las personas pertenecientes a minorías puedan tener oportunidades adecuadas de aprender su idioma materno o de recibir instrucción en su idioma materno.

4. Los Estados deberán adoptar, cuando sea apropiado, medidas en la esfera de la educación, a fin de promover el conocimiento de la historia, las tradiciones, el idioma y la cultura de las minorías que existen en su territorio. Las personas pertenecientes a minorías deberán tener oportunidades adecuadas de adquirir conocimientos sobre la sociedad en su conjunto.

5. Los Estados deberán examinar medidas apropiadas de modo que las personas pertenecientes a minorías puedan participar plenamente en el progreso y el desarrollo económicos de su país.

Artículo 5

1. Las políticas y programas nacionales se planificarán y ejecutarán teniendo debidamente en cuenta los intereses legítimos de las personas

pertenecientes a minorías.

2. Los programas de cooperación y asistencia entre Estados deberán planificarse y ejecutarse teniendo debidamente en cuenta los intereses legítimos de las personas pertenecientes a minorías.

Artículo 6

Los Estados deberán cooperar en las cuestiones relativas a las personas pertenecientes a minorías, entre otras cosas, el intercambio de información y de experiencia, con el fin de promover la comprensión y la confianza mutuas.

Artículo 7

Los Estados deberán cooperar a fin de promover el respeto por los derechos enunciados en la presente Declaración.

Artículo 8

1. Ninguna de las disposiciones de la presente Declaración impedirá el cumplimiento de las obligaciones internacionales de los Estados en relación con las personas pertenecientes a minorías. En particular, los Estados cumplirán de buena fe las obligaciones y los compromisos contraídos en virtud de los tratados y acuerdos internacionales en que sean partes.

2. El ejercicio de los derechos enunciados en la presente Declaración se entenderá sin perjuicio del disfrute por todas las personas de los derechos

humanos y las libertades fundamentales reconocidos universalmente.

3. Las medidas adoptadas por los Estados a fin de garantizar el disfrute efectivo de los derechos enunciados en la presente Declaración no deberán ser consideradas prima facie contrarias al principio de igualdad enunciado en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Artículo 9

Los organismos especializados y demás organizaciones del sistema de las Naciones Unidas contribuirán a la plena realización de los derechos y principios enunciados en la presente Declaración, en sus respectivas esferas de competencia.

CONVENIO EUROPEO DE DERECHOS HUMANOS

Artículo 14

Prohibición de discriminación

El goce de los derechos y libertades reconocidos en el presente Convenio ha de ser asegurado sin distinción alguna, especialmente por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones políticas u otras, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento o cualquier otra situación.

PROTOCOLO N° 12 AL CONVENIO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y DE LAS LIBERTADES FUNDAMENTALES

Artículo 1

Prohibición general de la discriminación

1. El goce de los derechos reconocidos por la ley ha de ser asegurado sin discriminación alguna, especialmente por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones políticas o de otro carácter, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento o cualquier otra situación.

2. Nadie podrá ser objeto de discriminación por parte de una autoridad pública, especialmente por los motivos mencionados en el párrafo 1.

DECLARACION UNIVERSAL DE DERECHOS LINGÜISTICOS

UNESCO – CONFERENCIA MUNDIAL DE DERECHOS LINGUISTICOS.

TITULO PRELIMINAR

Precisiones conceptuales

Artículo 1

1. Esta Declaración entiende como comunidad lingüística toda sociedad humana que, asentada históricamente en un espacio territorial determinado, reconocido o no, se autoidentifica como pueblo y ha

desarrollado una lengua común como medio de comunicación natural y de cohesión cultural entre sus miembros. La denominación lengua propia de un territorio hace referencia al idioma de la comunidad históricamente establecida en este espacio.

2. Esta Declaración parte del principio que los derechos lingüísticos son a la vez individuales y colectivos, y adopta como referente de la plenitud de los derechos lingüísticos el caso de una comunidad lingüística histórica en su espacio territorial, entendido éste no solamente como área geográfica donde vive esta comunidad, sino también como un espacio social y funcional imprescindible para el pleno desarrollo de la lengua. Es a partir de este referente que se pueden establecer como una gradación o continuum los derechos que corresponden a los grupos lingüísticos aludidos en el punto 5 de este mismo artículo y los de las personas fuera del territorio de su comunidad.

Artículo 3

1. Esta Declaración considera como derechos personales inalienables, ejercibles en cualquier situación, los siguientes:

- el derecho a ser reconocido como miembro de una comunidad lingüística;
- el derecho al uso de la lengua en privado y en público;
- el derecho al uso del propio nombre;
- el derecho a relacionarse y asociarse con otros miembros de la

comunidad lingüística de origen;

- el derecho a mantener y desarrollar la propia cultura;

y el resto de derechos de contenido lingüístico reconocidos en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 16 de diciembre de 1966 y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la misma fecha.

2. Esta Declaración considera que los derechos colectivos de los grupos lingüísticos, además de los establecidos por sus miembros en el apartado anterior, también pueden incluir, de acuerdo con las puntualizaciones del Artículo 2.2:

- el derecho a la enseñanza de la propia lengua y cultura;
- el derecho a disponer de servicios culturales;
- el derecho a una presencia equitativa de la lengua y la cultura del grupo en los medios de comunicación;
- el derecho a ser atendidos en su lengua en los organismos oficiales y las relaciones socioeconómicas.

3. Los derechos de las personas y los grupos lingüísticos mencionados anteriormente no deben representar ningún obstáculo en la interrelación y la integración de éstos en la comunidad lingüística receptora, ni ninguna limitación de los derechos de esta comunidad o de sus miembros a la plenitud del uso público de la lengua propia en el conjunto de su espacio

territorial.

Artículo 10

1. Todas las comunidades lingüísticas son iguales en derecho.
2. Esta Declaración considera inadmisibles las discriminaciones contra las comunidades lingüísticas basadas en criterios como su grado de soberanía política, su situación social, económica o cualquier otra, así como el nivel de codificación, actualización o modernización que han conseguido sus lenguas.
3. En aplicación del principio de igualdad deben establecerse las medidas indispensables para que esta igualdad sea efectiva.

Artículo 11

Toda comunidad lingüística tiene derecho a gozar de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de los derechos recogidos en esta Declaración.

Artículo 12

1. En el ámbito público, todo el mundo tiene derecho a desarrollar todas las actividades en su lengua, si es la lengua propia del territorio donde reside.
2. En el ámbito personal y familiar todo el mundo tiene derecho a usar su lengua.

TITULO SEGUNDO

Régimen lingüístico general

Sección I - Administración pública y órganos oficiales

Artículo 15

1. Toda comunidad lingüística tiene derecho a que su lengua sea utilizada como oficial dentro de su territorio.
2. Toda comunidad lingüística tiene derecho a que las actuaciones judiciales y administrativas, los documentos públicos y privados y los asientos en registros públicos realizados en la lengua propia del territorio sean válidos y eficaces y nadie pueda alegar el desconocimiento.

Artículo 16

Todo miembro de una comunidad lingüística tiene derecho a relacionarse y a ser atendido en su lengua por los servicios de los poderes públicos o de las divisiones administrativas centrales, territoriales, locales y supraterritoriales a los cuales pertenece el territorio de donde es propia la lengua.

Artículo 17

1. Toda comunidad lingüística tiene derecho a disponer y obtener toda la documentación oficial en su lengua, en forma de papel, informática o cualquier otra, para las relaciones que afecten al territorio donde es propia esta lengua.

2. Los poderes públicos deben disponer de formularios, impresos y modelos en forma de papel, informática o cualquier otra en las lenguas territoriales, y ofrecerlos al público en los servicios que afecten los territorios donde es propia la lengua respectiva.

Artículo 21

Toda comunidad lingüística tiene derecho a que los asientos de los registros públicos se hagan en la lengua propia del territorio.

Artículo 22

Toda comunidad lingüística tiene derecho a que los documentos notariales o autorizados por funcionarios que ejercen la fe pública sean redactados en la lengua propia del territorio donde el notario o funcionario autorizado tenga demarcada su sede.

DECLARACIÓN AMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL HOMBRE

Capítulo Primero

Derechos

Derechos de igualdad ante la ley

Artículo II. Todas las personas son iguales ante la Ley y tienen los derechos y deberes consagrados en esta declaración sin distinción de

raza, sexo, idioma, credo ni otra alguna.

CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS (PACTO DE SAN JOSÉ)

Artículo 24. Igualdad ante la ley

Todas las personas son iguales ante la ley. En consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley.

CARTA ANDINA PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Parte II

Discriminación e Intolerancia

Artículo 10,

Reafirman su decisión de combatir toda forma de racismo, discriminación, xenofobia y cualquier forma de intolerancia o de exclusión en contra de individuos o colectividades por razones de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, opinión política, nacionalidad, orientación sexual, condición migratoria y por cualquier otra condición; y, deciden promover legislaciones nacionales que penalicen la discriminación racial.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993

Artículo 2. Toda persona tiene derecho:

(...)

2. 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.

(...)

19. 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.

Artículo 48°.- 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.

LEY N° 29735

LEY QUE REGULA EL USO, PRESERVACIÓN, DESARROLLO, RECUPERACIÓN, FOMENTO Y DIFUSIÓN DE LAS LENGUAS ORIGINARIAS DEL PERÚ

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto de la Ley

1.1 La presente Ley tiene el objeto de precisar el alcance de los derechos y garantías individuales y colectivas que, en materia lingüística, se establecen en el artículo 48 de la Constitución Política del Perú.

1.2 Todas las lenguas originarias son la expresión de una identidad colectiva y de una manera distinta de concebir y de describir la realidad, por tanto, gozan de las condiciones necesarias para su mantenimiento y desarrollo en todas las funciones.

Artículo 2. Declaración de interés nacional.

Declárase de interés nacional el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del país.

Artículo 3. Definición de lenguas originarias.

Para los efectos de la aplicación de la presente Ley, se entiende por lenguas originarias del Perú a todas aquellas que son anteriores a la difusión del idioma español y que se preservan y emplean en el ámbito del territorio nacional.

Artículo 4. Derechos de la persona

4.1 Son derechos de toda persona:

- a) Ejercer sus derechos lingüísticos de manera individual y colectiva
- b) Ser reconocida como miembro de una comunidad lingüística.
- c) Usar su lengua originaria en los ámbitos público y privado.
- d) Relacionarse y asociarse con otros miembros de la comunidad lingüística de origen.
- e) Mantener y desarrollar la propia cultura.
- f) Ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales.
- g) Gozar y disponer de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de sus derechos en todo ámbito.
- h) Recibir educación en su lengua materna y en su propia cultura bajo un enfoque de interculturalidad.
- i) Aprender el castellano como lengua de uso común en el territorio peruano.

4.2 La titularidad individual de estos derechos no impide el ejercicio colectivo de los mismos. De igual modo, el ejercicio de estos derechos no está supeditado a la aprobación del Mapa Etnolingüístico del Perú o el establecimiento del Registro Nacional de Lenguas Originarias, a que se refieren los artículos 5 y 8.

CAPÍTULO III

Idiomas oficiales

Artículo 9. Idiomas oficiales

Son idiomas oficiales, además del castellano, las lenguas originarias en los distritos, provincias o regiones en donde predominen, conforme a lo consignado en el Registro Nacional de Lenguas Originarias.

Artículo 10. Carácter oficial

El que una lengua originaria sea oficial, en un distrito, provincia o región, significa que la administración estatal la hace suya y la implementa progresivamente en todas sus esferas de actuación pública, dándole el mismo valor jurídico y las mismas prerrogativas que al castellano. Los documentos oficiales que emite constan tanto en castellano como en la lengua originaria oficial, cuando esta tiene reglas de escritura, teniendo ambos el mismo valor legal y pudiendo ser oponibles en cualquier instancia administrativa de la zona de predominio.

(...)

Artículo 15. Uso oficial

15.1 El Estado promueve el estudio de las lenguas originarias del Perú, procurando reforzar su uso en el ámbito público.

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.

(...)

Artículo 17. Medidas contra la discriminación

El Estado implementa medidas efectivas que impidan la discriminación de las personas por el uso de las lenguas originarias.

1.4 DERECHO COMPARADO

El derecho comparado acerca de los derechos lingüísticos, que es en el fondo el tema que está siendo materia de nuestra tesis, es muy variado.

Los derechos lingüísticos son derechos fundamentales y colectivos que reconocen la libertad de todas las personas a usar su lengua materna en todos los espacios sociales. Esto implica desarrollar su vida personal,

social, educativa, política y profesional en su propia lengua; recibir atención de los organismos públicos y pertenecer a una comunidad lingüística reconocida y respetada.

La importancia del respeto a estos derechos es fundamental, no sólo porque la lengua es “expresión de identidad y cultura de los pueblos”, sino también porque la lengua funciona como “puerta” o “vehículo de otros derechos”. El respeto a los derechos lingüísticos permite acceder efectivamente a derechos tan importantes como a una adecuada atención de salud, educación, un juicio justo, acceso a la información, entre otros.

De acuerdo con la Constitución del Perú y la Ley N° 29735, todos los peruanos y peruanas tenemos los siguientes derechos lingüísticos que podemos ejercer de manera individual y colectiva:

- ✓ Derecho a no ser maltratados ni rechazados por usar una lengua diferente al castellano en un espacio público o en uno privado.
- ✓ Derecho a usar nuestro propio idioma ante cualquier autoridad, organismo o instancia estatal, así como a pedir la ayuda de un intérprete en estos espacios si es necesario.
- ✓ Derecho a gozar y disponer de los medios de traducción que garanticen el ejercicio de nuestros derechos en todo ámbito.
- ✓ Derecho a mantener y desarrollar nuestra lengua, tradiciones y

cultura de nuestro pueblo.

Además, todos y todas tenemos derecho a la igualdad idiomática y la eliminación de las desventajas de la discriminación por el uso de las lenguas originarias. Así mismo, la Ley 29735 resalta el derecho a hablar una o más lenguas originarias y que aquellos que tengan como lengua materna una lengua originaria pueden aprender el castellano sin que implique la sustitución de la primera (MINEDU).

En ese sentido las políticas lingüísticas pueden llevarse a cabo de diversas maneras. Algunas, no necesariamente positivas o que respeten la diversidad lingüística de las comunidades. Así se tiene:

Políticas de asimilación. - En este caso, el Estado lo que aplica son medidas para privilegiar una lengua, generalmente la mayoritaria, y procurar la disminución de las lenguas minoritarias. El objetivo de esta política es llegar a la unidad y uniformidad lingüística, en aras de la consolidación de una identidad nacional, étnica, racial, etc., dentro del Estado que lleva a cabo esta práctica. Sin embargo, la contrapartida es la afectación de los derechos lingüísticos de los grupos minoritarios. En casos extremos, estas políticas han estado acompañadas de prohibir el uso social de una determinada lengua, la exclusión y devaluación social de una comunidad lingüística, e incluso la represión por la fuerza. Birmania, Eslovaquia, Indonesia, Irán, Irak, Rusia, Tailandia, Vietman y Francia aplican, en diferente medida, esta política lingüística.

Políticas de no intervención. - En este caso se permite la interacción normal entre comunidades lingüísticas y que la evolución de las minorías siga su curso. No se apoya ni se censura a las minorías lingüísticas, sino que se deja que éstas se desarrollen libremente, dependientes de las circunstancias. Casi invariablemente esto favorece al grupo dominante. Países que aplican este modelo son: Alemania, Argentina, Australia, Chile, Cuba, República Checa, República Dominicana, Ecuador, Japón, Nicaragua, El Salvador, Reino Unido, Uruguay y Venezuela.

Políticas de estatus legal diferenciado. - En este caso, se busca que se reconozca el estatus legal distinto a una lengua en concreto, generalmente con el fin de permitir la coexistencia dentro de un estado de múltiples comunidades lingüísticas. Por lo general se aseguran y a veces promueven los derechos lingüísticos de la mayoría a la vez que se da protección especial a la lengua de la minoría o minorías. Estados que han asumido este tipo de política lingüística son: Bulgaria, China, Croacia, Estonia, Macedonia, Guatemala, Letonia, Lituania, Holanda, Paraguay, Portugal, Rumanía, Eslovaquia, Suecia y España.

Políticas de promoción del idioma oficial. - Se trata de las llamadas políticas del monolingüismo (una sola lengua). En ocasiones puede favorecer a una lengua nacional, otras veces favorece a una lengua colonial de gran influencia internacional. Aunque se promociona una

lengua, eso no impide que, eventualmente, estas políticas vayan a la par con medidas que reconocen y protegen lenguas minoritarias o lenguas indígenas. Este tipo de política puede tener lugar en dos escenarios muy distintos: donde el idioma oficial sea asimismo la lengua materna de la mayoría de la población, y donde no lo sea. Estados que aplican estas medidas son: Argelia, Brasil, Colombia, Egipto, India, Italia, Israel, Líbano, México, Filipinas, Polonia y Corea del Sur.

Políticas sectoriales. - Se da este caso cuando concierne sólo a un subconjunto de los sectores posibles considerados en conjunto por las políticas lingüísticas de alcance general. En otras palabras, las políticas lingüísticas se aplican solo en ciertos sectores del Estado, pero no en todo el conjunto. Así, se pueden dar políticas lingüísticas en el sector educación o justicia; pero no a nivel del sector salud o en el sector industrial o empresas del Estado. Un ejemplo concreto es implantar la promoción del uso de las lenguas nativas en las escuelas (en los sectores donde estas son predominantes) o su uso en las instancias de los órganos de justicia (fiscalías, Poder Judicial); pero la política podría quedar solo ahí, y no extenderse, por ejemplo, al sector salud, donde se podría implantar la necesidad de que en los hospitales del Estado se atienda a los usuarios de lenguas nativas en su idioma natal.

Políticas de bilingüismo o trilingüismo.- En este caso se favorece a dos o tres idiomas, los cuales se consideran oficiales. Si son dos idiomas, es

una política de bilingüismo; si son tres, trilingüismo. La aplicación de este tipo de políticas se puede justificar por diversas razones. Una primera razón para aplicar esta política, es sobre la base de derechos individuales no territorializados, lo que implica reconocer los mismos derechos lingüísticos a todos los miembros de una comunidad lingüística en cualquier punto que se encuentren del territorio nacional (esto ocurre, por ejemplo, en Canadá, Sudáfrica y la República de Irlanda). Otra razón para aplicar esta política se basa más bien en el reconocimiento de derechos individuales territorializados, lo que –a diferencia de la anterior– implica reconocer los mismos derechos a todos los miembros de una comunidad lingüística dentro de una región específica (así ocurre en Escocia).

Cabe precisar que, en algunas ocasiones, estas políticas lingüísticas no se dan “en estado puro”, es decir, solo se aplica una sola de estas políticas; sino que, algunas veces, se combinan, dando lugar a que el Estado aplique distintos tipos de políticas al mismo tiempo.

Por último, cabe en este apartado hacer mención, al menos de manera sucinta, a la Declaración Universal de Derechos Lingüísticos. Esta Declaración fue aprobada en Barcelona durante la Conferencia Mundial de Derechos Lingüísticos, celebrada del 6 al 9 de junio de 1996. La iniciativa de emitir esta Declaración provino del Comité de Traducciones y Derechos Lingüísticos del PEN Club Internacional (asociación mundial de escritores, fundada en Londres en 1921 para promover la amistad y

cooperación intelectual entre escritores de todo el mundo) y el CIEMEN (Escarre International Center for Ethnic Minorities and the Nations). Contó de la Unesco, la participación de 66 organizaciones no gubernamentales (ONG), 41 centros PEN y 41 expertos internacionales en jurisprudencia lingüística. Además, obtuvo el apoyo explícito de una serie de personalidades del mundo de la cultura, política, arte, literatura, etc. *Ramón, Mimó. (1998).*

El documento (Declaración Universal de Derechos Lingüísticos) proclama el derecho de cada comunidad usar su lengua propia, así como considera inseparables e interdependientes las dimensiones colectiva e individual de los derechos lingüísticos, ya que la lengua se constituye colectivamente en el seno de una comunidad y es también en el seno de esa comunidad que las personas usan la lengua individualmente. De esta manera, el ejercicio de los derechos lingüísticos individuales sólo puede ser efectivo si se respetan los derechos colectivos de todas las comunidades y todos los grupos lingüísticos.

Los derechos que establece la Declaración tienen relación no solo con el derecho de usar su propia lengua, sino a mantener y desarrollar su propia cultura y tradiciones. Igual que embarca temas más prácticos, como el derecho a la enseñanza de su propia lengua, de ser atendido en su lengua en los organismos oficiales o disponer y gestionar los recursos

propios con el fin de asegurar el uso de su lengua en todas las funciones sociales, entre otros.

La Declaración, aunque destaca la responsabilidad ineludible de los poderes públicos, se centra en los derechos y no en las obligaciones o las prohibiciones, y pone el acento en la búsqueda de soluciones adaptadas a cada caso a partir del consenso democrático.

Aunque se trata de una Declaración, y, por lo tanto, no tiene fuerza vinculante para los Estados, sí tiene un valor moral y político importante, y, por lo tanto, puede servir como documento de referencia válido para defender los derechos lingüísticos de las personas y grupos; además, para rechazar ciertas políticas culturales y lingüísticas que implican la forzada homogenización a nivel lingüístico. (*Agencia Española de Cooperación Internacional*).

1.5. MARCO CONCEPTUAL

1. 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, que lo

hacen de forma mediata. Se encuentra principalmente regulada por el poder ejecutivo y los organismos que están en contacto permanente con el mismo.

2. **Administrado.** - Ciudadano que requiere los servicios de alguna instancia de la Administración Pública, y por lo tanto, lleva a cabo algún procedimiento ante estas entidades.

3. **Derecho al uso de la propia lengua.-.** Derecho fundamental que tienen todas las personas a usar su lengua materna (ver), en los diferentes contextos oficiales, para que pueda comunicarse efectivamente y transmitir sus pensamientos.

4. **Derechos culturales.** - Derechos relacionados al arte y a la cultura propia (idioma, expresiones artísticas, tradiciones, etc.), promovidos para garantizar que las personas y las comunidades tengan acceso a la cultura y puedan participar en aquella que sea de su elección.

5. **Derechos lingüísticos.** - Son derechos fundamentales y colectivos que reconocen la libertad de todas las personas a usar su lengua materna en todos los espacios sociales. Esto implica desarrollar su vida personal, social, educativa, política y profesional en su propia lengua; recibir atención de los organismos públicos y pertenecer a una comunidad lingüística reconocida y respetada.

6. **Español o castellano.** - lengua romance derivada del latín, que es hoy el idioma oficial de España, y que por el proceso de Conquista se implantó en el continente americano. Su origen es la región de Castilla, por lo cual se conoce también como (idioma) castellano.

7. **Lengua materna.** - También llamada idioma materno o primera lengua, es el primer idioma o la primera lengua que logra dominar un individuo, generalmente, desde su infancia, y en la cual es plenamente competente a nivel comunicativo.

8. **Lenguas nativas.** - En el contexto de este trabajo, se denominará lengua nativa o vernáculos, a aquellas lenguas o idiomas que no son el español, y son originarias del territorio peruano.

9. **Multiculturalismo.** - Reconocimiento de la coexistencia de grupos culturales diferentes, dentro de un mismo estado nacional, lo que implica el reconocimiento de sus derechos colectivos específicos y de sus formas culturales, siempre y cuando se den en el marco de la legalidad del Estado en el cual se asientan.

10. **Pluralismo jurídico.** - Existencia de una pluralidad de sistemas jurídicos dentro de una misma área, específicamente, de un Estado, lo que supone la coordinación y a coexistencia de dos o más órdenes jurídicos en un mismo ámbito de tiempo y de espacio

11. **Superintendencia de Registros Públicos.** - Conocida con las siglas de SUNARP, es un organismo descentralizado autónomo de Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. Sus principales funciones y atribuciones son: dictar las políticas y normas registrales de los registros públicos, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

CAPÍTULO 2

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Mediante Ley 26366, se creó el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, y por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS, se aprobó el Estatuto de la SUNARP. Esta institución, parte del Sector Justicia, tiene como misión otorgar seguridad jurídica al ciudadano a través del registro y publicidad de derechos y titularidades, brindando servicios eficientes, transparentes y oportunos. Como menciona en su página web, su visión consiste en ser una institución modelo que brinde los servicios registrales de calidad a satisfacción del ciudadano, con un personal capacitado y motivado.

Como se puede notar, la SUNARP lleva a cabo una labor esencial para la seguridad jurídica, siendo además muy importante para los ciudadanos, ya es un medio para garantizar los derechos de propiedad. A su vez, sin embargo, tiene la obligación de dar un servicio adecuado, atendiendo a los usuarios de la mejor manera, proveyéndoles de la mayor y mejor información posible, procurando que sus trámites sean ágiles y poco complicados, etc. Todo esto no es solo imperioso por la obligación que

tiene la Administración de servir bien al ciudadano, sino que también es importante para que pueda cumplir con su objetivo, ya que, cumpliendo con las condiciones antes mencionadas, es la mejor manera que se pueda garantizar el derecho de propiedad de las personas.

Actualmente, en el mundo se hablan aproximadamente 7,000 lenguas y en la mayoría de los países predomina el multilingüismo, es decir, se hablan más de una lengua. En el Perú, según cifras oficiales, se tienen aproximadamente 47 lenguas indígenas u originarias y todas ellas son importantes por ser vehículo de comunicación de todas las culturas. De las 47 lenguas, 4 se hablan en los Andes, siendo el quechua aquella que es hablada en casi todo el país, y 43 se hablan en la Amazonía, donde la lengua más vital es el ashaninka, que es hablada por 97, 477 personas en las regiones de Junín, Pasco, Ucayali, Apurímac, Ayacucho, Huánuco, Cusco, Lima y Loreto (Ministerio de Cultura). Hay 17 que están seriamente en peligro y 7 que están a punto de perderse porque tienen menos de 10 hablantes que son personas mayores y que ya casi no utilizan su lengua materna. Burga, E. (2017). Asimismo, Martín Moya Delgado (2017), asesor de la Dirección de Educación Intercultural Bilingüe del ministerio de Educación (MINEDU), informó que existe 47 lenguas reconocidas por el Ministerio de Cultura. Por lo que de extinguirse las lenguas amahuaca, arabela, capanahua, chamicuro, iñapari, iquito, isconahua, kukama - kukamiria, maijuna, muniche y otras once lenguas más, quedaría casi solo la mitad de estas.

Richard Webb, economista y director del Instituto del Perú de la U. San Martín de Porres cuestiona que “Lima tiene más quechua-hablantes que cualquier lugar del país (hay 72 mil en San Juan de Lurigancho). Muchos de los que vinieron a Lima nacieron en lugares donde se hablaba quechua, ¿pero quién lo usa en Lima?”, asimismo, Agustín Panizo, jefe de la Dirección de Lenguas Indígenas del sector Cultura, menciona que el Estado propone trabajar campañas para erradicar la discriminación y que se reconozca a las lenguas nativas como una potencialidad y no como un símbolo de atraso, Lograr un estado multilingüe, asegura Agustín Panizo, no solo implica garantizar los derechos lingüísticos de los pueblos originarios, sino ser más eficientes en la prestación de servicios públicos a los más pobres. García, L. (2017).

Siendo esto así, surge el problema para estos ciudadanos quechua-hablantes, a la hora de llevar a cabo trámites administrativos o impulsar algún procedimiento ante las entidades públicas como es el caso ante la SUNARP, de verse con la dificultad de la barrera del idioma.

“Otro ejemplo de dicha discriminación ocurre cuando el campesino quechua-hablante que habla el castellano con acento es ridiculizado, menospreciado o, en el mejor de los casos, observado con lástima. Es distinto cuando un extranjero habla un castellano limitado y con acento inglés, francés o de otro idioma del exterior: a todos parece natural que se exprese de ese modo, dado que el castellano no es su idioma nativo, nadie se burlaría de forma despectiva; más bien, lo que llamaría la atención sería

que hablara el castellano con perfecto acento y corrección”.

“Frente a este contexto agresivo contra el quechua, muchos quechua-hablantes aplican estrategias evasivas para no ser discriminados por esta causa. Letona, A (2013).

Perú es un caso particularmente preocupante. Entre otro de los ejemplos ante las entidades públicas se tiene, del total de peruanos sin acceso a la salud, más del 60% hablan quechua. La discriminación es tan patente que muchos quechua-hablante -13% de la población peruana, según el censo de 2007- deciden no transmitir el idioma a sus descendientes por temor al rechazo o la burla. Casma, J (2014).

El antropólogo, Condori, C (2014), afirma que "La discriminación por diferentes causas es latente y es un problema que se debe encarar desde las instituciones públicas que son en muchas ocasiones las primeras en vulnerar los derechos de los quechua-hablantes".

La discriminación ocurre en la totalidad de las instituciones públicas, hospitales, escuelas, el poder judicial, las direcciones sectoriales del gobierno regional, los municipios y otros. La discriminación se aprecia con el uso exclusivo del castellano y exigir al usuario abstenerse a usar su lengua materna como el quechua o el aimara. Los avisos que señalan que todos los pasos para una gestión están en un portal electrónico y todos los que no tienen acceso a internet quedan discriminados. El otro aspecto del derecho al uso de la lengua originaria como el aimara y el quechua, este derecho implica que las instituciones deberían capacitar a su personal en el

manejo de las lenguas andinas. Quispe, W (2015).

En el caso de la SUNARP, dicha institución cuenta con servicios en línea para los usuarios, como son: Alerta registral (Propiedad Inmueble, Bienes Muebles, Personas Jurídicas y Naturales), Consulta vehicular, Seguimiento de Estado de Títulos, Directorio Nacional de Personas Jurídicas, Calculadora Registral, Solicitud Electrónica de Rectificación por Error Material y Seguimiento de Estado de Solicitud de Publicidad Registral en Línea. La inscripción y consultas se realiza a través de la página web de la Sunarp y otros medios electrónicos.

Si bien la Constitución Política y la Ley de Lenguas Originarias establecen y reconocen determinados derechos lingüísticos a favor de los hablantes de estas lenguas, entre ellos el de ser atendidos en su propia lengua en cualquier institución estatal. Hasta hoy, es muy común ver que este derecho no se cumple de manera efectiva y por el contrario se exige que él o la ciudadana indígena hablen en castellano para entenderlos y ser atendidos. Morales, J (2016).

Asimismo, se tiene el caso de la congresista María Sumire juramentó (2006) a su cargo en su idioma quechua no obstante fue obligada a repetir su juramento hasta en tres oportunidades ya que el Congreso de la República no contaba con intérpretes oficiales ni con el protocolo adecuado. El 14 de diciembre de 2006, la misma parlamentaria presentó el Proyecto de Ley N° 806/2006-CR, Ley de Preservación y Uso de las Lenguas Originarias del Perú. Defensoría del Pueblo (2017).

En este sentido, la cuestión problemática que se plantea es cómo garantizar el ejercicio efectivo del derecho al uso del propio idioma en los hablantes que no son competentes en castellano, específicamente los quechua-hablante, cuando hagan sus trámites ante la Administración Pública. Para analizar este problema se tomará como caso especial el de la SUNARP. Hay que tener en cuenta que, por una cuestión práctica, no es posible tener información en todas las lenguas que existen en el Perú, por la gran cantidad de estas, como se ha mencionado, sin embargo, es necesario encontrar una solución que evite la afectación de los administrados y violación de los derechos lingüísticos.

2.2. ANTECEDENTES TEORICOS

El derecho al uso de la propia lengua materna es una expresión de los llamados derechos lingüísticos, que a su vez se enmarcan en entre los derechos culturales, los cuales implican un reconocimiento de las expresiones culturales y tradicionales, y son derechos no solo colectivos, sino que tienen además una expresión individual. Por ejemplo, cuando un quechua hablante en concreto exige que sea oído en su propio idioma.

La Constitución peruana de 1993, reconoce que no se puede discriminar a ninguna persona por el motivo de idioma (artículo 2, inciso 2). Además, en el artículo 2, inciso 19, reconoce que todo peruano tiene derecho a su identidad étnica y cultural, lo que implica que todo peruano tiene derecho a

usar su propio idioma ante cualquier autoridad mediante un intérprete. Por último, el artículo 48 de la Constitución dice que son idiomas oficiales en el país, el castellano y, en las zonas donde predominen, también lo son el quechua, el aimara y las demás lenguas aborígenes, según la ley.

2.3. DEFINICION DEL PROBLEMA

2.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera el uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, y específicamente en la SUNARP, viola el derecho al uso del propio idioma?

2.3.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- a) ¿De qué manera la Administración Pública da la posibilidad para que los peruanos no hablantes de español puedan ejercer su derecho al uso del propio idioma?

- b) ¿Hasta qué punto la Administración pública y específicamente la SUNARP tiene que satisfacer el trato en el mismo idioma de todos los usuarios siendo las lenguas tan variadas?

- c) ¿De qué manera la limitación del uso del propio idioma en la Administración Pública incide en la afectación de otros derechos, como el de obtener información, debido procedimiento, etc.?

2.4. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

2.4.1. FINALIDAD

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad:

- a) Llevar a cabo un estudio y análisis completo de la situación de la prestación de servicios a nivel de la administración pública, específicamente en la SUNARP en relación con el respeto al uso del propio idioma en usuarios no hablantes de español.

- b) Adicionalmente, a partir de la recopilación de datos e información empírica, evaluar si se da una afectación al derecho al uso del propio idioma en los trámites ante la SUNARP y, eventualmente esto implica una situación de discriminación por razón de idioma.

2.4.2. OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

Determinar si el uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, y específicamente la SUNARP, viola el derecho al uso del propio idioma de los usuarios.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Precisar cuáles son las reformas administrativas y legales necesarias para que se garantice el derecho al uso del propio idioma ante la administración pública, específicamente en la SUNARP
2. Mostrar que el diseño institucional de la SUNARP no garantiza de manera plena el derecho al uso del propio idioma.
3. Mostrar los límites que tiene la administración pública peruana para fomentar el uso del propio idioma entre los ciudadanos.
4. Mostrar que la afectación del derecho al uso del propio idioma ante la administración pública se vincula con la afectación de otros derechos constitucionales.
5. Conocer la realidad de los usuarios no hablantes de español ante los mecanismos jurídicos de la SUNARP.

2.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO

- a) Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en la ciudad de Lima, Zona Registral IX.

b) Delimitación Temporal

La investigación comprende el periodo de agosto de 2015 a enero de 2016.

c) Delimitación Social

La investigación tiene como población de estudio a los ciudadanos (administrados) cuya lengua materna no es el español (quechua-hablantes) y que son usuarios de los servicios de la SUNARP en Lima, en la Zona Registral IX. De otro lado, se cuenta con los profesionales que laboran en dicha institución.

2.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

2.6.1. JUSTIFICACION

La presente investigación se justifica porque existen muy pocas investigaciones que hayan tratado el tema que aquí se aborda, y específicamente con relación a una institución del Estado como es la SUNARP.

Adicionalmente, pero no menos importante, esta tesis se justifica porque

analiza el problema del uso del propio idioma en usuarios que no son competentes en español, tema que es de actualidad, y que se puede vincular con las posibles situaciones de discriminación que son usuales en nuestro país.

2.6.2. IMPORTANCIA

Esta investigación es importante porque resulta necesario conocer las condiciones en las cuales se ofrece el servicio en la SUNARP con relación a los usuarios que no son hablantes del idioma español. A partir de esto, se puede llegar a una mejor y más eficiente manera en la cual esta institución va a poder atender a todos los usuarios, lo cual no es sino una obligación que tiene para con los ciudadanos.

Pero, centralmente, esta investigación es importante porque sirve para analizar la forma en la cual se afecta o se ejerce ante las entidades del Estado el derecho al uso del propio idioma por ciudadanos que no son competentes en el español, específicamente, quechua hablantes. El caso específico que se analiza es el de la SUNARP. Todo esto nos puede dar luces, además, acerca de otras cuestiones, como la situación de los derechos culturales y lingüísticos en nuestro país, el multiculturalismo y los retos que este impone al Estado, cómo resolver situaciones en las cuales se tiene que atender a usuarios que no son competentes en el idioma español, que se establece como el oficial, y, eventualmente, la existencia de algún tipo de discriminación por razón

cultural o lingüística hacia estos usuarios.

2.7. HIPOTESIS

2.7.1. SUPUESTOS TEORICOS

Esta investigación pretende determinar en qué medida el uso generalizado del castellano por los servidores públicos de la SUNARP en su relación con los administrados quechua-hablante, afecta a los derechos de los usuarios quechua hablantes con relación al uso de su propia lengua.

2.7.2. HIPÓTESIS PRINCIPAL Y ESPECÍFICAS

2.7.2.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL

El uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola el derecho al uso del propio idioma de algunos ciudadanos.

2.7.2.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS

1. La reforma del diseño administrativo y legal disminuirá la afectación al uso del propio idioma de los ciudadanos no hablantes de español ante la SUNARP.

2. La reducción en la afectación al derecho al uso del propio idioma requiere un cambio de cultura entre los funcionarios y empleados de la SUNARP.

3. La concientización en los derechos de los usuarios, indicándoles que pueden exigir bajo ciertas circunstancias el uso de su propia lengua, va a reducir la afectación a sus derechos fundamentales.

2.8. VARIABLES E INDICADORES

2.8.1 Variable Independiente

X. : “USO GENERALIZADO DEL ESPAÑOL POR LA SUNARP”

DIMENSIONES

X1- Falta de medios alternativos de comunicación en otros idiomas

INDICADOR

Cantidad de medios alternativos de comunicación en otros idiomas

X2.- Ausencia de documentación en idioma distinto al español.

INDICADOR

Nivel ausencia de documentación en idiomas distintos al español.

X3.- Ausencia de funcionarios hablantes de otros idiomas distintos al español

INDICADOR

Nivel presencia de funcionarios hablantes de otros idiomas distintos al español.

2.8.2. Variable Dependiente

Y. “AFECTACIÓN DEL DERECHO AL USO DEL PROPIO IDIOMA”

DIMENSIONES

Y1.- Respeto a los derechos lingüísticos

INDICADOR

Nivel de reconocimiento de los derechos lingüísticos.

Y2.-Libertad de acción y de trámites ante la administración y la
SUNARP

INDICADOR

Nivel de libertad de acción y de trámites ante la administración y la
SUNARP

Y3.-Discriminación por razones lingüísticas.

INDICADOR

Nivel de discriminación por razones lingüísticas.

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA

3.1. POBLACION Y MUESTRA

3.1.1. POBLACION

La población del estudio estará conformada por 54 usuarios quechua hablantes de los servicios de la SUNARP, en Lima, Zona Registral N° IX.

3.1.2. MUESTRA

Para determinar el tamaño óptimo de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuando la población es conocida, cuya fórmula se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^{2(N-1)} + Z^2 P Q}$$

Donde:

Z : Valor de la abcisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Proporción de los usuarios quechua hablantes que manifestaron verse afectados en sus derecho a usar su propio idioma, en los servicios de la SUNARP (Se asume $P = 0.5$).

Q : Proporción de los usuarios quechua hablantes que manifestaron no verse afectados en sus derecho a usar su propio idioma, en los servicios de la SUNARP (Se asume $Q = 0.5$).

e : Margen de error 5% N : Población

n : Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error, tenemos:

* Muestra de usuarios quechua hablantes

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (54)}{(0.05)^2(54-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$n = 47$ usuarios quechua hablantes

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION

3.2.1. TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación en el que se clasifica esta tesis es el de INVESTIGACIÓN APLICADA, pues usarán los conocimientos obtenidos en la práctica para usarlos en beneficio de la sociedad.

3.2.2. NIVEL DE LA INVESTIGACION

La investigación es de nivel DESCRIPTIVO, ya que va a describir los componentes de una realidad jurídica actual.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.3.1. Datos de Fuentes Primarias

En la presente investigación se trabajará como fuente primaria las opiniones obtenidas de los usuarios quechua hablantes de los servicios de la SUNARP, recurriendo además al análisis de documentos de doctrina acerca de derechos humanos, derechos culturales y lingüísticos, y derecho registral.

3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos

- Cuestionario

Se empleará como instrumentos de recolección de datos las fuentes

documentales y el cuestionario aplicado a través de una encuesta con preguntas de modalidad cerrada aplicadas a la muestra poblacional.

3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos se consolidarán en cuadros y gráficos de barras representativas del ordenamiento estadístico. Asimismo, todos los datos cuantitativos se formularán y calcularán con el coeficiente de validez específico como la prueba chi cuadrado. Para ello se utilizará el paquete estadístico SPSS. Versión 20.0.

CAPÍTULO 4

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados

En este capítulo presentaremos los resultados que llevan a la contrastación de la hipótesis formulada en este trabajo: *“El uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola el derecho al uso del propio idioma de algunos ciudadanos”*

Se busca cumplir con los siguientes objetivos:

- 1) Determinar si el uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, y específicamente la SUNARP, viola el derecho al uso del propio idioma de los usuarios.
- 2) Precisar cuáles son las reformas administrativas y legales necesarias para que se garantice el derecho al uso del propio idioma ante la administración pública, específicamente en la SUNARP.
- 3) Mostrar que el diseño institucional de la SUNARP no garantiza de manera plena el derecho al uso del propio idioma.
- 4) Mostrar los límites que tiene la administración pública peruana para fomentar el uso del propio idioma entre los ciudadanos.
- 5) Mostrar que la afectación del derecho al uso del propio idioma

ante la administración pública se vincula con la afectación de otros derechos constitucionales.

- 6) Conocer la realidad de los usuarios no hablantes de español ante los mecanismos jurídicos de la SUNARP.

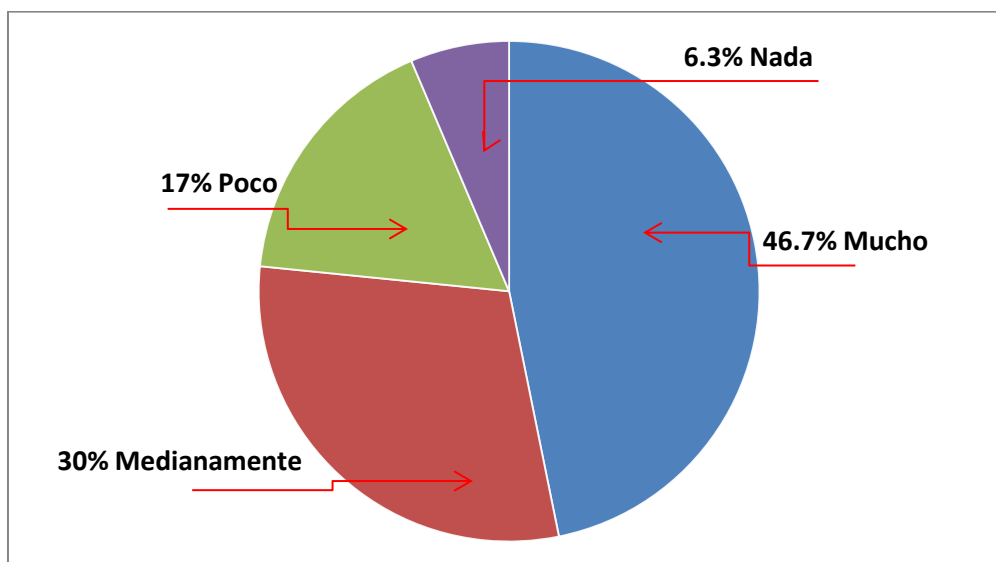
4.2 Interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios quechua-hablantes de la SUNARP

1. *¿En su opinión el uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola el derecho que usted tiene de usar su propio idioma?*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Mucho	22	46.7
Medianamente	14	30
Poco	8	17
Nada	3	6.3
TOTAL	47	100

INTERPRETACION. - En total, 22 (46.7%) de entrevistados consideran que el uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola en mucho el derecho a usar el propio idioma; mientras que 14 entrevistados (30%) consideran que lo viola medianamente. En total, pues, 36 usuarios (el 76.7% de los entrevistados) afirma que se da una violación al uso del propio idioma de manera considerable. Esto implica que la suposición de que existe una afectación a este derecho fundamental se ha cumplido de manera alta o mediana.

Grafico 1

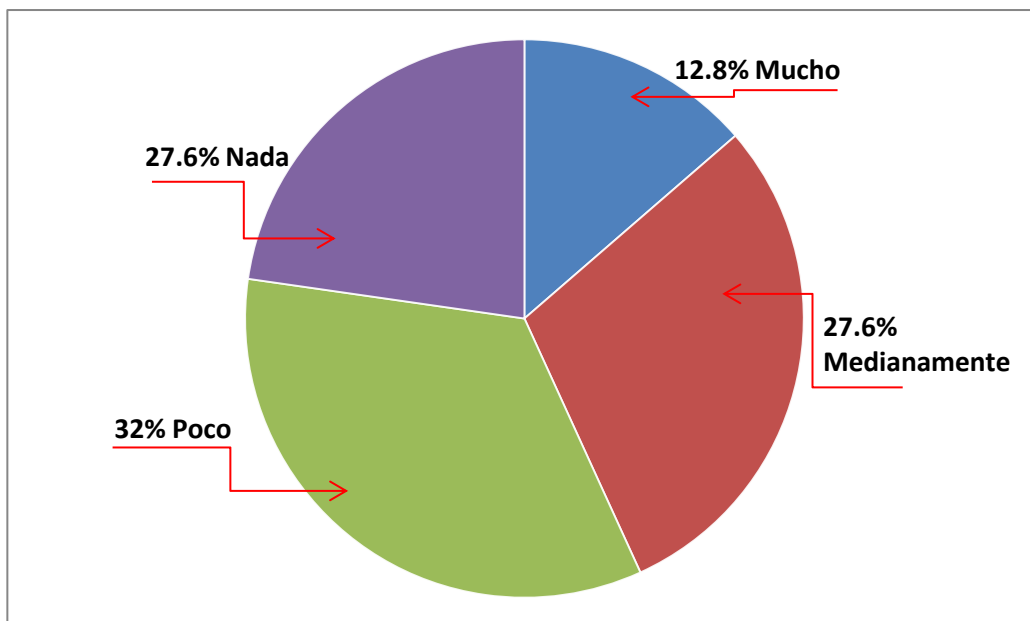


1. *¿En su opinión una reforma del diseño administrativo y legal disminuirá la afectación al uso del propio idioma de los ciudadanos no hablantes de español ante la SUNARP?*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Mucho	6	12.8
Medianamente	13	27.6
Poco	15	32
Nada	13	27.6
TOTAL	47	100

INTERPRETACION. - En total, 28 (59.6%) entrevistados consideran que una reforma del diseño administrativo y legal disminuirá poco o nada la afectación al uso del propio idioma de los ciudadanos no hablantes de español ante la SUNARP, lo cual implica que las expectativas con respecto a este punto se han cumplido poco o nada.

Grafico 2

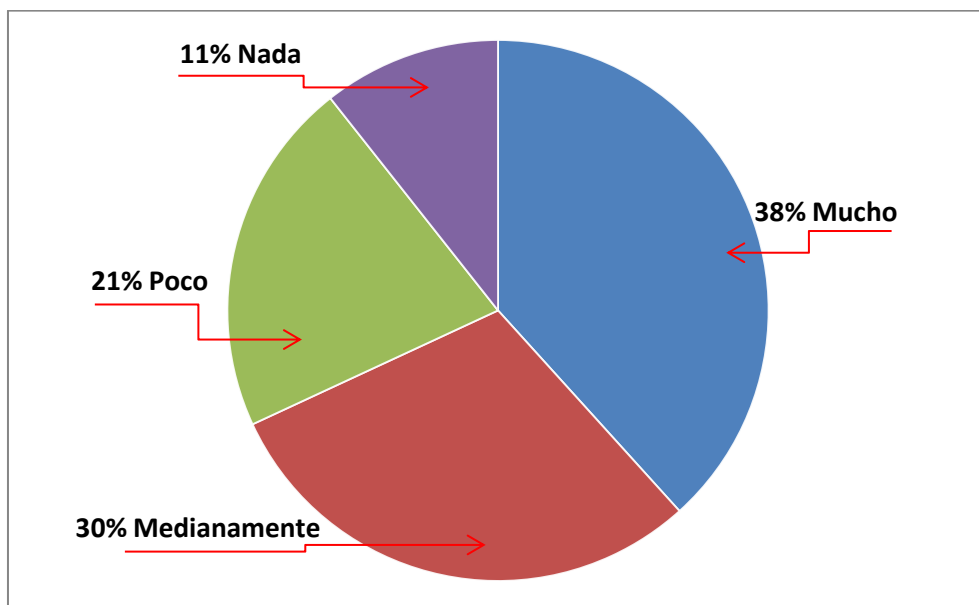


3. *¿Para Usted un cambio de cultura entre los funcionarios y empleados de la SUNARP llevaría a la reducción en la afectación al derecho al uso del propio idioma?*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Mucho	18	38
Medianamente	14	30
Poco	10	21
Nada	5	11
TOTAL	47	100

INTERPRETACION. - En total, 32 (68%) entrevistados consideran que un cambio de cultura entre los funcionarios y empleados de la SUNARP llevaría a la reducción en la afectación al derecho al uso del propio idioma, lo cual implica que las expectativas con respecto a este punto se han cumplido en un grado alto o mediano.

Grafico 3

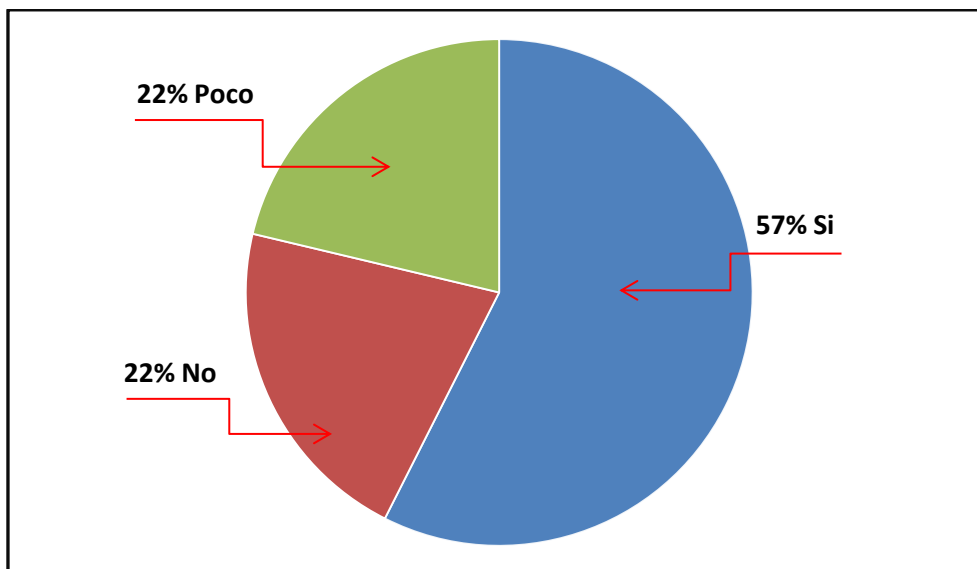


4. *¿Considera usted que, concientizando en sus derechos a los usuarios, indicándoles que pueden exigir bajo ciertas circunstancias el uso de su propia lengua, se va a reducir la afectación a sus derechos fundamentales?*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	27	57
No	10	22
Poco	10	22
TOTAL	47	100

INTERPRETACION. - En total, 27 (57%) entrevistados consideran que la concientización en sus derechos a los usuarios, indicándoles que pueden exigir bajo ciertas circunstancias el uso de su propia lengua, se va a llevar a reducir la afectación a sus derechos fundamentales. Esto quiere decir que, en este punto, se cumplen las expectativas previstas.

Grafico 4



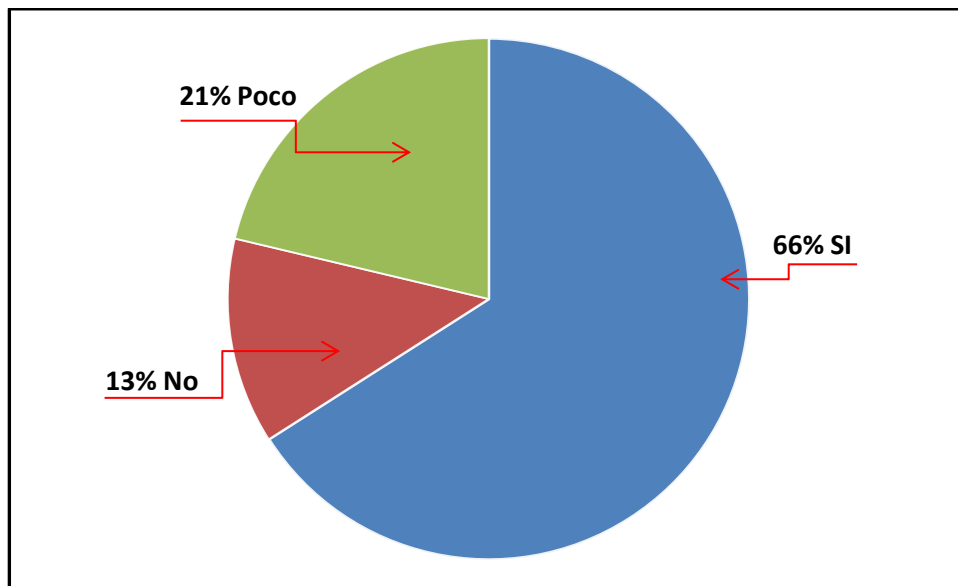
5. *¿Cree usted la imposibilidad de usar otro idioma que no sea el español ante la Administración Pública, específicamente en la SUNARP es una forma de discriminación?*

Opción	Cantidad	Porcentaje
Sí	31	66
No	6	13
Parcialmente	10	21
TOTAL	47	100

INTERPRETACION. - En total, 31 (66%) entrevistados consideran que la imposibilidad de usar otro idioma que no sea el español ante la Administración Pública, específicamente en la SUNARP es una forma de discriminación. Esto quiere decir que mayoritariamente el actuar de la SUNARP, usando exclusivamente el español y excluyendo el quechua

para el uso de trámites y atención es considerado ampliamente como un caso de discriminación, y por lo tanto, de afectación de otros derechos fundamentales (igualdad, libertad, derechos lingüísticos, etc.).

Grafico 5



4.3 Contrastación de las Hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se usó la distribución ji cuadrada pues los datos para el análisis se encuentran clasificados en forma categórica. La estadística ji cuadrada es adecuada porque puede utilizarse

con variables de clasificación o cualitativas como la presente investigación

Hipótesis a:

H₀; La reforma del diseño administrativo y legal no disminuirá la afectación al uso del propio idioma de los ciudadanos no hablantes de español ante la SUNARP.

H_i. La reforma del diseño administrativo y legal disminuirá la afectación al uso del propio idioma de los ciudadanos no hablantes de español ante la SUNARP

Se reforma el diseño administrativo y legal	Disminución de la afectación del uso del propio idioma				Total
	Mucho	Mediano	Poco	Nada	
Mucho	4	1	1	0	6
Medianamente	4	5	3	1	13
Poco	1	4	6	4	15
Nada	0	0	3	10	13
Total	9	10	13	15	47

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones; La muestra es una muestra aleatoria simple.

2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es;

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(5-1)(5-1) = 16$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 26.03

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula se tiene:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 22.63$$

6. Decisión estadística: Dado que $22.63 < 26.03$, no se rechaza H_0
7. Conclusión: La reforma del diseño administrativo y legal no disminuirá o disminuirá poco la afectación al uso del propio idioma de los ciudadanos no hablantes de español ante la SUNARP.

Hipótesis b:

H₀: Un cambio de cultura entre los funcionarios y empleados de la SUNARP no producirá una reducción en la afectación al derecho al uso del propio idioma.

H₁: Un cambio de cultura entre los funcionarios y empleados de la SUNARP producirá una reducción en la afectación al derecho al uso del propio idioma.

Cambio de cultura	Reducción de afectación al derecho al uso del propio idioma				Total
	Mucho	Medianamente	Poco	Nada	
Mucho	9	6	2	1	18
Medianamente	1	7	4	2	14
Poco	1	1	5	3	10
Nada	0	0	1	4	5
Total	11	14	12	10	47

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

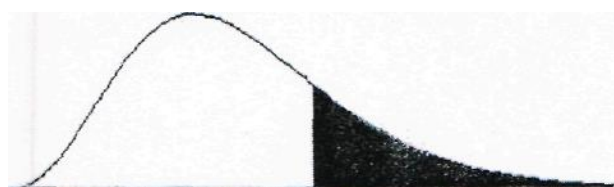
1. Suposiciones; La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es;

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

2. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(5-1)(5-1) = 16$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
3. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 26.03
4. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula se tiene:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 45.41$$

5. Decisión estadística: Dado que $45.41 > 26.03$, se rechaza H_0



6. Conclusión: Un cambio de cultura entre los funcionarios y empleados de la SUNARP producirá una reducción alta o moderada en la afectación al derecho al uso del propio idioma entre los usuarios de la SUNARP.

Hipótesis c:

H_0 : La concientización en los derechos de los usuarios, indicándoles que pueden exigir bajo ciertas circunstancias el uso de su propia lengua, no va a reducir la afectación a sus derechos fundamentales.

H_1 : La concientización en los derechos de los usuarios, indicándoles que pueden exigir bajo ciertas circunstancias el uso de su propia lengua, va a reducir la afectación a sus derechos fundamentales

Concientización de los usuarios	Reducción de afectación de derechos			Total
	SI	NO	Poco	
Sí	12	7	8	27
No	0	6	4	10
Poco	1	4	5	10
Total	13	17	17	47

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones; La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es;

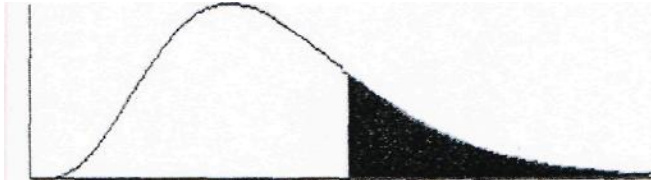
$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(5-1)(5-1) = 16$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 26.03
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula se tiene:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 67.98$$

E_{ij}

6. Decisión estadística: Dado que $67.98 > 26.03$, se rechaza H_0



7. Conclusión: La concientización en los derechos de los usuarios, indicándoles que pueden exigir bajo ciertas circunstancias el uso de su propia lengua, va a reducir la afectación a sus derechos fundamentales

Hipótesis General

H_0 : El uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, no viola el derecho al uso del propio idioma de algunos ciudadanos quechua-hablantes.

H_{ij} : El uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola el derecho al uso del propio idioma de algunos ciudadanos quechua-hablantes.

Uso generalizado del idioma Español en la SUNARP	Violación al derecho del uso del propio idioma				Total
	Mucho	Mediano	Poco	Nada	
Mucho	12	6	3	1	22
Medianamente	4	6	3	1	14
Poco	1	2	4	1	8
Nada	0	0	1	2	3
Total	17	14	11	5	47

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

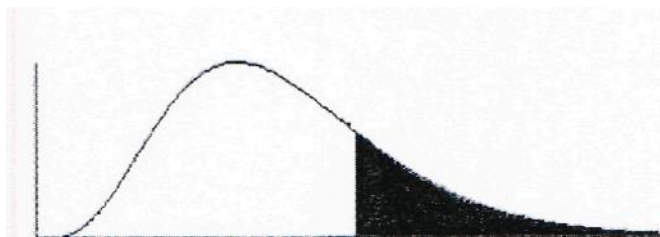
1. Suposiciones; La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es;

$$\chi^2 = \sum_{E_{ij}} \sum (O_{ij} - E_{ij})^2$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(5-1)(5-1) = 16$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 26.03
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula se tiene:

$$\chi^2 = \sum_{E_{ij}} \sum (O_{ij} - E_{ij})^2 = 77.37$$

6. Decisión estadística: Dado que $77.37 > 26.03$, se rechaza H_0



7. Conclusión: El uso generalizado del idioma español en la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola el derecho al uso del propio idioma de algunos ciudadanos quechua-hablantes.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Conclusión General

De los datos empíricos y teóricos proporcionados por esta investigación, se puede concluir que existe una situación de discriminación generalizada hacia los quechua-hablante a la hora de hacer uso de los servicios de la Administración Pública, específicamente en el caso de los Registros Públicos (SUNARP). Esta situación implica la afectación de derechos fundamentales de los administrados. Como sea visto, se trata de una forma de afectar el derecho fundamental al uso del propio idioma, el cual es un derecho que se basa en la dignidad de las personas, y que supone respetar el principio de igualdad entre las personas. Pero, por otro lado,

también significa que la Administración Pública no está cumpliendo con su finalidad principal, la cual es ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos sin distinción alguna, en tanto ofrece un servicio público.

5.1.2 Conclusiones específicas

1. Aquellas personas que trabajan en la administración pública de SUNARP consideran que el administrado debe acoplarse a sus posibilidades y capacidades, como su no conocimiento del idioma. No toman en consideración las necesidades del quechua hablante, de quien esperan el uso del español ya que creen que –por estar en Lima– debe saber hablarlo.
2. La inexistencia de la aplicación del derecho de los quechua-hablante al uso de su idioma, tiene como bases fundamentales elementos de discriminación, racismo y exclusión. Asimismo, como elementos secundarios los de eficacia y celeridad de los trámites administrativos y los procedimientos en general.
3. Una parte de los administrados no captan la situación de discriminación por la que pasan; pero, otro grupo sí considera como injusta la situación bajo la cual se encuentran, lo cual impacta negativamente en la imagen de la función pública, específicamente de la SUNARP.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Habiéndose notado en los resultados de las entrevistas e información recopilada que los administrados no son tratados de manera adecuada, se

recomienda principalmente la implementación obligatoria de traductores, así como del uso de documentos y servicios en línea en quechua (podrían ser bilingües), para el mejor servicio de la administración de la SUNARP.

2. También se recomienda que se lleven a cabo cursos, campañas o programas de capacitación o formación, tanto para el personal de la administración, como para los usuarios no hablantes nativos de español, para que tomen conciencia de la importancia del uso del propio idioma como derecho fundamental de las personas.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliográficas

AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL. Artículo: Derechos Culturales. Disponible en:

<http://www.culturalrights.net/es/documentos.php?c=18&p=184>

ALVA MATEUCCI, Mario (2009). “El “Concepto” de Administración Pública en la Legislación Peruana”. Lima: PUPC. En: *Blog de Mario Alva Mateucci*.

Disponible en:

<<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2009/04/17/el-concepto-de-administracion-publica-en-la-legislacion-peruana/>>

BASADRE, Jorge (1924). “La Conscripción Vial”. En: *Revista Novecientos*. N°3. Lima. Junio, 1924.

BALLÓN AGUIRRE, Francisco (2003). *Introducción al Derecho de los Pueblos Indígenas*. Lima: Defensoría del Pueblo.

BERMÚDEZ TAPIA, Manuel (2001). *Los derechos lingüísticos*. Lima: Eds. Legales: Asociación No hay Derecho.

BERNALES BALLESTEROS, Enrique (1996). *La Constitución de 1993: análisis comparado*. Lima: CIEDLA.

BERNALES BALLESTEROS, Enrique y RUIZ BALLÓN, Antonio (2006). “La pluralidad cultural en la Constitución peruana de 1993 frente a las perspectivas de la reforma judicial y al derecho penal”. En: *Derecho penal y pluralidad cultural. Anuario de Derecho Penal*. Friburgo de Brisgovia: Universidad de Friburgo, pp. 31-39.

BERRÍOS LLANCO, Edson (2012). “La obligación de la administración pública de brindar un servicio de calidad y el derecho de todas las personas a una buena administración”. En: *Revista Dialogo con la Jurisprudencia*, Lima, Editorial Gaceta Jurídica, N° 163, abril de 2012. Disponible en:

<http://www4.congreso.gob.pe/DGP/CCEP/curso/2014/c-08-25-2014/materiales-gestion-publica-calidad.pdf>

BURGA CABRERA Elena, (2017), directora de Educación Básica Alternativa, Intercultural Bilingüe y de Servicios Educativos en el Ámbito Rural del Ministerio de Educación. Artículo. Más de un millón de niños en el Perú hablan en

lenguas originarias. - <https://peru21.pe/lima/millon-ninos-peru-hablan-lenguas-originarias-77970>

CASMA, Julio César (2014), Banco Mundial - Artículo: Discriminados por hablar su idioma natal.

CONDORI, Carlos (2014), Artículo. Quechua hablantes son discriminados. <https://diariocorreo.pe/ciudad/quechua-hablantes-son-discriminados-113503/>

ESPINOSA SALDAÑA, Eloy (2012). “Proceso contencioso administrativo peruano: evolución, balance y perspectivas”. En: *Revista de derecho administrativo*. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, Año 6, no. 11, junio de 2012, pp. 11-20.

GARCÍA BENDEZÚ Luis (2017). Artículo: ¿Tienen futuro las lenguas nativas del Perú? <https://elcomercio.pe/peru/futuro-lenguas-nativas-peru-noticia-455237>

GARCÍA GARRIDO, Sayira Marina, et. al. (2014). *Los elementos y principios de la Administración Pública y su vigencia en el siglo XXI*. Ciudad de Guatemala, Universidad de San Carlos de Guatemala.

GÓMEZ SÁNCHEZ TORREALVA, Francisco Alberto (2008). “El acceso a un intérprete como manifestación del ejercicio del derecho de defensa. Apuntes sobre la identidad cultural y los derechos lingüísticos”. Lima. Universidad

Privada San Juan Bautista. Disponible en:

<http://boletinderecho.upsjb.edu.pe/articulos/derechos_linguisticos.doc>

GUERRERO, Omar (2007). *Principios de la Administración Pública*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública.

JULCA GUERRERO, Félix (2003). "Derechos lingüísticos y preservación de las lenguas". En: *Lengua y sociedad*, número 5, pp. 39-52.

KANT, Immanuel (2012). *Fundamentación para una metafísica de las costumbres*. Madrid: Alianza Editorial.

LETONA GARCÍA Adelayda (2013). Artículo: ¿El quechua es o no es una lengua discriminada? <http://rpp.pe/lima/actualidad/el-quechua-es-o-no-es-una-lengua-discriminada-noticia-608686>

MILIAN I MASSANA, Antoni (2000). *Público y privado en la normalización lingüística: cuatro estudios sobre derechos lingüísticos*. Barcelona: Atelier.

MINISTERIO DE CULTURA. *10 cosas que debes saber sobre las lenguas indígenas peruanas y sus hablantes*. Lima: Ministerio de Cultura. Disponible en: <http://cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/2013/05/10cosasquedebessabersobrelenguasindigenas.pdf>

MOYA DELGADO Martín, (2017) asesor de la Dirección de Educación

Intercultural Bilingüe del ministerio de Educación (MINEDU), Artículo. Veintiún lenguas nativas del país se encuentran en peligro de desaparecer. Disponible en

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5bd2OehNXw0J:larepublica.pe/sociedad/1103236-veintiun-lenguas-nativas-del-pais-se-encuentran-en-peligro-de-desaparicion+&cd=15&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

MINISTERIO DE CULTURA (2016). “Se promulgó el Reglamento de la Ley de Lenguas Indígenas u Originarias”, viernes 22 de julio de 2016. Disponible en: <http://www.cultura.gob.pe/comunicacion/noticia/se-promulgo-el-reglamento-de-la-ley-de-lenguas-indigenas-u-originarias>

PRESTEL ALFONSO, César (2011). “Ética, derecho, los derechos humanos”. Disponible en: http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/4esoetica/quincena5/quincena5_presenta_1a.htm

QUISBERT, Ermo (2012). “La Administración Pública”. En: *Apuntes Jurídicos*. Disponible en: <http://jorgemachicado.blogspot.pe/2012/03/adpu.html> Consulta: sábado, 9 Setiembre de 2017).

QUISPE SANTOS Walter Paz (2015), Artículo: Discriminación en las instituciones públicas.

<http://www.losandes.com.pe/Opinion/20150302/86525.html>

RAMÓN I MIMÓ, Oriol (1997). “Declaración Universal de Derechos Lingüísticos”. En: *Revista Iberoamericana de Educación*. Número 13 – Educación Bilingüe Intercultural, Organización de Estados Iberoamericanos.

Disponible en:

<http://www.oei.es/historico/oeivirt/rie13a12.htm>

RAMÓN I MIMÓ, Oriol (1998). “El texto y el proceso”. En: *Declaración Universal de Derechos Lingüísticos*. Barcelona: Comité de seguimiento de la Declaración Universal de Derechos Lingüísticos. Disponible en:

<<http://www.linguistic-declaration.org/versions/espanyol.pdf>>

RUBIO, Marcial (1999). *Estudio de la Constitución Política de 1993*. Tomo 1. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

RUBIO, Marcial (1999b). *Estudio de la Constitución Política de 1993*. Tomo 3. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

SIMONS CAMINO, Alberto (2015). “La defensa de la dignidad de toda persona humana en el Perú”. En: GIUSTI, Miguel y SALMÓN, Elizabeth (editores). *La verdad nos hace libres: sobre las relaciones entre filosofía, derechos humanos, religión y universidad*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, pp. 621-636.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (2007).

Guía de servicios SUNARP. Lima: SUNARP.

VELASCO, Elsa. (2002). “El concepto de identidad”. En: *Dossier para una Educación Intercultural*. Madrid: FUHEM Fundación Benéfico-Social Hogar del Empleado. Disponible en:

<http://www.fuhem.es/ecosocial/dossier-intercultural/contenido/9%20EL%20CONCEPTO%20DE%20IDENTIDAD.pdf>

VIDAL BOTA, Javier (2000). “Valores y principios. La Dignidad Humana y sus implicaciones éticas”. *Madrid. Aceb.org*.) Disponible en:

http://www.aceb.org/v_pp.htm

Fuentes informáticas.

1. <https://www.sunarp.gob.pe/>
2. <http://www.defensoria.gob.pe/>
3. www.justiciaviva.org.pe
4. www.minjus.gob.pe
5. www.corteidh.or.cr

ANEXO

a) MUESTRA DE ENTREVISTAS REALIZADAS

ENTREVISTAS A ADMINISTRADOS QUECHUA HABLANTES

A) ENTREVISTA A TOMÁS

¿Dónde nació usted?

T: Distrito de Ollantaytambo, provincia de Urubamba, Cuzco

¿Desde cuándo empezó a hablar quechua?

T: Desde niño, paralelo al castellano

¿Dónde habla más quechua?

T: En el Cuzco. Con círculo de amistades de habla quechua.

¿Con quienes habla más quechua?

T: Con la familia

Si tuviera que realizar un trámite en alguna Institución Pública, ¿en qué idioma lo haría?

T: Si estuviese autorizado el quechua, lo haría en quechua, pero como no existe, tiene que ser en castellano

Si lo hiciera en quechua ¿Cree usted que lo atenderían? ¿Cómo cree que lo tratarían? ¿Cuál cree que sería el resultado de su gestión?

T: No me atenderían, porque no hay atención en quechua, no existe.

Si hablo quechua me van a marginar, ve a buscar tus paisanos” me van a decir.

Negativo

¿Conoce de algún familiar, pariente o paisano que se haya dirigido a la Administración Pública en su lengua materna? ¿Sabe si logro obtener el servicio que deseaba?

No conozco

¿Ha realizado alguna vez un trámite en la SUNARP? ¿Cómo le fue? ¿Cuál fue la experiencia que vivió?

T: Sí, me fue bien. La atención es buena y debería ser así. Todo en español, no existe ninguna institución que atienda en quecha en nuestro país.

¿Por qué cree que el Estado exige a los usuarios el uso del castellano?

T: Por desconocimiento, aunque el quechua está oficializado, pero es nombre, todo es en castellano; debería ser en los dos idiomas, siquiera en formularios, para que uno elija, el que más domina.

B) ENTREVISTA A EDDY

¿Dónde nació usted?

En Ayacucho, Huamanga, Vinchos

¿Desde cuándo empezó a hablar quechua?

Desde que tengo uso de razón

¿Dónde habla más quechua?

En Ayacucho, Cuzco, Huancavelica.

¿Con quienes habla más quechua?

Con familias que se encuentren en mi tierra. En Lima, poco, de repente con algunos paisanos

Si tuviera que realizar un trámite en alguna Institución Pública, ¿en qué idioma lo haría?

En castellano.

Si lo hiciera en quechua ¿Cree usted que lo atenderían? ¿Cómo cree que lo tratarían? ¿Cuál cree que sería el resultado de su gestión?

No, porque no entienden quechua el 80-90% de la población, entienden, pero se hacen.

Simplemente se hacen de los oídos sordos, me hacen a un lado y no me atienden.

Resultado nulo.

¿Conoce de algún familiar, pariente o paisano que se haya dirigido a la Administración Pública en su lengua materna? ¿Sabe si logro obtener el servicio que deseaba?

No, porque siempre van acompañados con un familiar que sabe hablar castellano.

¿Ha realizado alguna vez un trámite en la SUNARP? ¿Cómo le fue? ¿Cuál fue la experiencia que vivió?

No, hasta el momento.

¿Por qué cree que el Estado exige a los usuarios el uso del castellano?

Porque es el idioma oficial de nuestro Perú y porque la mayor parte de la gente habla castellano.

Sí sé que el quechua es oficial, pero no hay exigencia de parte del Gobierno de que se hable o se ejerza.

C) ENTREVISTA A OFELIA

¿Dónde nació usted?

En Ayacucho

¿Desde cuándo empezó a hablar quechua?

Desde que nací

¿Dónde habla más quechua?

En Ayacucho, en Pomatambo, porque soy de allí. Acá en Lima, cuando me junto con mi familia.

¿Con quienes habla más quechua?

Hablo cuando vienen mis hermanas, mis sobrinos o cuando no queremos que otras personas no se enteren hablamos entre nosotros.

Si tuviera que realizar un trámite en alguna Institución Pública, ¿en qué idioma lo haría?

En castellano.

Si lo hiciera en quechua ¿Cree usted que lo atenderían? ¿Cómo cree que lo tratarían? ¿Cuál cree que sería el resultado de su gestión?

Creo que no entenderían.

No sé qué concepto tendrían, no sé qué pensar tendrían.

Mi gestión estaría mal hecha, porque no entenderían lo que estoy explicando.

¿Conoce de algún familiar, pariente o paisano que se haya dirigido a la Administración Pública en su lengua materna? ¿Sabe si logro obtener el servicio que deseaba?

Solo en el mismo Ayacucho, allá sí logró lo que buscaba. Acá en Lima no se habla públicamente el quechua.

¿Ha realizado alguna vez un trámite en la SUNARP? ¿Cómo le fue? ¿Cuál fue la experiencia que vivió?

Hablando en castellano, me fue bien.

¿Por qué cree que el Estado exige a los usuarios el uso del castellano?

Supongo porque entiende más la gente el español.

D) ENTREVISTA A CLAUDIO

¿Dónde nació usted?

De Cuzco, Ollantaytambo, Urubamba

¿Desde cuándo empezó a hablar quechua?

Desde mi niñez

¿Dónde habla más quechua?

Con mis paisanos, círculo de amigos.

¿Con quienes habla más quechua?

Con mis paisanos, con los que saben hablar.

Si tuviera que realizar un trámite en alguna Institución Pública, ¿en qué idioma lo haría?

Depende de mi interlocutor, si sabe hablar quechua, le hablaré en quechua; si sabe hablar castellano, le hablaré en castellano; si me habla en inglés, sé hablar inglés. Hablaremos el castellano, porque es lo que hablan la mayor parte de las entidades públicas.

Si lo hiciera en quechua ¿Cree usted que lo atenderían? ¿Cómo cree que lo tratarían? ¿Cuál cree que sería el resultado de su gestión?

Claro que sí, porque depende de la persona cómo hace respetar sus derechos, porque tienen que atenderme así hable quechua, aimara o ashaninka.

No creo que me traten discriminatoriamente, porque tampoco lo permitiría.

La gestión sería como cualquier otra, ya que no hay relación entre lo que hablo y el resultado.

¿Conoce de algún familiar, pariente o paisano que se haya dirigido a la Administración Pública en su lengua materna? ¿Sabe si logro obtener el servicio que deseaba?

Muchos, mis parientes de Maras, siempre hablan quechua, eso en mi tierra. Acá en Lima no he gestionado en quechua, ni conozco.

Sí logró su gestión mi pariente.

¿Ha realizado alguna vez un trámite en la SUNARP? ¿Cómo le fue? ¿Cuál fue la experiencia que vivió?

Sí, para la propiedad de mi carro. Me fue normal. La gestión, naturalmente, la realicé en español, porque para mí no hay dificultad.

¿Por qué cree que el Estado exige a los usuarios el uso del castellano?

Bueno, no tengo experiencia particularmente, nadie me ha exigido que hable castellano, pero si hablara puramente quechua, haría respetar mis derechos; pero no es problema mío, es problema del Estado y este tiene que estar capacitado para atender diversos problemas, sea de etnia, de lengua, de costumbre, lo que sea, tiene que ser la lengua que yo domino, no la que ellos me exijan.

ENTREVISTAS A SERVIDORES PÚBLICOS

A) JOSE CARLOS

1. ¿Cuál es el cargo y la función que realiza en SUNARP?

Soy jefe del área de servicio al público. Mi trabajo es dirigir la labor de los empleados que dan orientación al público, sea en persona o vía telefónica.

2. En el área que Usted labora, ¿Conoce de alguna directiva interna para la atención al público?

Explique en que consiste dicha directiva.

Claro que sí. En una labor en conjunto con jefes de distintas áreas, indicamos una serie de directiva para lograr una atención eficaz y satisfacer los requerimientos de los usuarios. Por ejemplo, ahora estamos dedicándonos exclusivamente a la atención de consultas y sugerencia vía correo electrónico, pues ahora el uso del internet es masivo.

2.1. (En caso de una respuesta negativa) ¿Cree que debería existir? ¿Por qué?

3. ¿Cuántos idiomas creen que se hablen hoy en el Perú?

El español, el inglés, y el quechua en las zonas alejadas. El idioma que también está entrando con fuerza es el chino del tipo mandarín.

4. ¿Conoce usted algún idioma que no sea el español? ¿Sabe leerlo y/o escribirlo?

Lleve cursos de inglés hace como 7 años, tengo algunas nociones básicas pero tendría problemas para una conversación fluida con un extranjero.

5. Desde que Usted trabaja en SUNARP, ¿Ha prestado atención a público no hable español?

Felizmente no. Aunque conozco algunas anécdotas de unos colegas que se la han acercado hasta alemanes o austriacos.

6. Desde que Usted trabaja en SUNARP, ¿Ha prestado atención a alguien que hable quechua?

Mucho menos. Aquí (en Miraflores) viene gente que habla español o inglés. Es lo común.

6.1. (en caso de una respuesta afirmativa) ¿Cómo fue su experiencia? ¿Cómo se sintió?

6.2. (en caso de una respuesta negativa) ¿Cómo se imagina a alguien que hable quechua? ¿Cómo cree que sería una posible experiencia en la que tuviera que atender a alguien que hable quechua?

Supongo que tendría como vestimenta sus trajes típicos. Supongo que no habría problema alguno en su atención, pues si está en Lima debe saber hablar el castellano.

7. En su centro laboral, ¿Conoce de algún compañero que haya tenido una experiencia de este tipo?

No (mmm) no definitivamente. En otras dependencias de SUNARP, como en el Callao, hay mayores probabilidades de que esto suceda.

8. En su centro laboral, ¿Conoce a alguien que sepa hablar el quechua? ¿Cómo es su relación con dicha persona?

Bueno debe haber alguien que sepa hablar quechua. De mi círculo de trabajo ninguno.

9. ¿Qué piensa acerca de que quienes hablen quechua se dirijan a su entidad en su lengua materna?

Si podemos lograr un mínimo de comunicación y comprensión, asumo que no habría problema alguno. Pero sería mucho más fácil si hablamos en el idioma nacional (el español).

10. Si alguien que habla quechua se dirige a usted en su idioma ¿Se sentiría obligado a responderle en quechua también? ¿Por qué?

No pues, si yo no sé hablar quechua. De nada serviría que intente responderle en quechua.

11. ¿Qué piensa acerca de que su entidad estatal cuente con intérpretes o traductores?

En este momento contamos con un solo intérprete, que domina el inglés. Me parece que si es necesario, por la cantidad de extranjeros que viven por la zona y tienen necesidades que cubrir en esta sede. Se está gestionando realizar una capacitación para los trabajadores que tienen contacto con el público para que puedan ofrecer respuestas mínimas en inglés.

B) MARIA ISABEL

1. ¿Cuál es el cargo y la función que realiza en SUNARP?

Soy operadora. Mi función es atender al público por vía telefónica y realizar un registro de llamadas.

2. En el área que Usted labora, ¿Conoce de alguna directiva interna para la atención al público?

Explique en qué consiste dicha directiva. Mensual o quincenalmente recibimos una serie de indicaciones para la atención al público. Existe un reglamento interno que tiene una serie de pautas para la atención, no solo la conocemos nosotros, sino en toda la sede todos las debemos aplicar supuestamente.

2.1. (En caso de una respuesta negativa) ¿Cree que debería existir? ¿Por qué?

3. ¿Cuántos idiomas creen que se hablen hoy en el Perú?

No sé, 4 o 5 a lo mucho

4. ¿Conoce usted algún idioma que no sea el español? ¿Sabe leerlo y/o escribirlo?

No, lamentablemente no he tenido la oportunidad de estudiar otro idioma a pesar de la variedad de academias que existen hoy en día.

5. Desde que Usted trabaja en SUNARP, ¿Ha prestado atención a público no hable español?

Si, un par de veces he atendido llamadas donde el usuario hablaba poco español y lo mezclaba con inglés o italiano. A veces hablan tan rápido, que tengo que pedirles que repitan como 2 veces para entender que me quieren decir o saber.

6. Desde que Usted trabaja en SUNARP, ¿Ha prestado atención a alguien que hable quechua?

No hasta el momento

6.1. (en caso de una respuesta afirmativa) ¿Cómo fue su experiencia? ¿Cómo se sintió?

6.2. (en caso de una respuesta negativa) ¿Cómo se imagina a alguien que hable quechua? ¿Cómo cree que sería una posible experiencia en la que tuviera que atender a alguien que hable quechua?

Asumo que el usuario mezclaría el español con el quechua, más o menos como ocurre con los ingleses e italianos. Además, sería más fácil comprendernos porque ambos somos peruanos.

7. En su centro laboral, ¿Conoce de algún compañero que haya tenido una experiencia de este tipo?

No

8. En su centro laboral, ¿Conoce a alguien que sepa hablar el quechua? ¿Cómo es su relación con dicha persona?

Creo que en la oficina de seguridad hay 2 personas que hablan quechua, pero nunca los he escuchado. Siempre responden en español.

9. ¿Qué piensa acerca de que quienes hablen quechua se dirijan a su entidad en su lengua materna?

Como ya le dije, todavía no me ha ocurrido así que no sé cómo reaccionaría.

10. Si alguien que habla quechua se dirige a usted en su idioma ¿Se sentiría obligado a responderle en quechua también? ¿Por qué?

Si supiera hablar quechua, no tendría problema en contestarle en el mismo idioma. No sería una obligación, sino simplemente facilitaría la comunicación y el intercambio de información con el usuario.

11. ¿Qué piensa acerca de que su entidad estatal cuente con intérpretes o traductores?

Si contamos con un traductor. A mi parecer, también es necesario contar con un traductor en el área donde laburo por las circunstancias que ya te mencione. Sin embargo, los superiores no se han pronunciado al respecto.

C) MARIELLA

1. ¿Cuál es el cargo y la función que realiza en SUNARP?

Yo trabajo en la ventanilla de pre liquidación, donde todas las personas interesadas en inscribir un título deben pasar por un proceso de liquidación para conocer la cuantía de la inscripción.

2. En el área que Usted labora, ¿Conoce de alguna directiva interna para la atención al público?

Explique en qué consiste dicha directiva.

Acabo de entrar a trabajar hace 2 meses. Tengo entendido que existe un reglamento interno de atención al público. Son directrices de comportamiento ante los usuarios. Siendo sincera no lo he terminado de revisar.

2.1. (En caso de una respuesta negativa) ¿Cree que debería existir? ¿Por qué?

3. ¿Cuántos idiomas creen que se hablen hoy en el Perú?

El español, el quechua, el inglés, el aimara. Son 4 idiomas.

4. ¿Conoce usted algún idioma que no sea el español? ¿Sabe leerlo y/o escribirlo?

Aparte del español, se hablar, leer y escribir el quechua. Yo soy de Ayacucho, de la zona de Huanta. Viví allá hasta los 14 años de ahí me vine a Lima con mis tíos.

5. Desde que Usted trabaja en SUNARP, ¿Ha prestado atención a público no hable español?

No, sin embargo, me han dicho que existe una regular afluencia de norteamericanos.

6. Desde que Usted trabaja en SUNARP, ¿Ha prestado atención a alguien que hable quechua?

Tampoco

6.1. (en caso de una respuesta afirmativa) ¿Cómo fue su experiencia? ¿Cómo se sintió?

6.2. (en caso de una respuesta negativa) ¿Cómo se imagina a alguien que hable quechua? ¿Cómo cree que sería una posible experiencia en la que tuviera que atender a alguien que hable quechua?

En Lima hay bastantes quechua-hablantes. Creo que no habría problema alguno.

Si bien existen diferencias entre el quechua cusqueño, el ayacuchano, el ancashino; todos mantienen la esencia misma del idioma.

7. En su centro laboral, ¿Conoce de algún compañero que haya tenido una experiencia de este tipo?

No, no creo por la zona en la cual trabajamos.

8. En su centro laboral, ¿Conoce a alguien que sepa hablar el quechua? ¿Cómo es su relación con dicha persona?

Si, aparte de mí, hay un chico que es de Cusco, pero no trabajamos en la misma área. Se llama John.

9. ¿Qué piensa acerca de que quienes hablen quechua se dirijan a su entidad en su lengua materna?

Creo que deberían adecuarse a la zona. A mi parecer, no sería correcto que yo atienda a las personas que hablan español en quechua, nunca me entenderían. Además, es raro encontrar un quechua hablante que no sepa hablar español.

10. Si alguien que habla quechua se dirige a usted en su idioma ¿Se sentiría obligado a responderle en quechua también? ¿Por qué?

No me sentiría obligada, simplemente le contestaría en quechua pero intentaría llevar la conversación al español para adecuarnos al distrito.

11. ¿Qué piensa acerca de que su entidad estatal cuente con intérpretes o traductores?

Me parece bien. Todavía no he tenido la oportunidad de requerir su ayuda.

b) INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

Instrucciones:

La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca del uso del idioma quechua ante la SUNARP. En ese sentido, se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho.

1. *¿En su opinión la exigencia del uso del idioma español de manera oficial ante la Administración Pública, específicamente en la SUNARP, viola el derecho que usted tiene de usar su propio idioma?*

- a. Mucho
- b. Medianamente
- c. Poco
- d. Nada

Justifique su respuesta:.....

2. *¿En su opinión una reforma del diseño administrativo y legal disminuirá la afectación al uso del propio idioma de los ciudadanos no hablantes de español ante la SUNARP?*

- a. Mucho
- b. Medianamente
- c. Poco
- d. Nada

¿Por qué?.....

3. *¿Para Usted un cambio de cultura entre los funcionarios y empleados de la SUNARP llevaría a la reducción en la afectación al derecho al uso del propio idioma?*

- a. Mucho
- b. Medianamente
- c. Poco
- d. Nada

Justifique su respuesta:.....

4. *¿Considera usted que concientizando en sus derechos a los usuarios, indicándoles que pueden exigir bajo ciertas circunstancias el uso de su propia lengua, se va a reducir la afectación a sus derechos fundamentales?*

- a. Si
- b. No
- c. Poco

¿Por qué?

5. *¿Cree usted la imposibilidad de usar otro idioma que no sea el español ante la Administración Pública, específicamente en la SUNARP es una forma de discriminación?*

- a. Si
- b. No
- c. Parcialmente

¿Por qué?