



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**“Uso del quechua a nivel de expresión oral en la nueva  
gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO  
EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

MOLINA LANCHO, Carlos (ORCID: 0000-0002-8264-0436)

**ASESOR:**

Mag: PACHECO MENDOZA, Josmel Roy (ORCID: 0000-0002-2251-8092)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Este trabajo dedico a Natividad mi esposa y a mis hijos Angle, Ruel, Ed y Bruce.

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer a mi asesor externo “Profesor Benjamín Valverde Batallanos”, quien con su capacidad y conocimiento me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba, así mismo también agradecer a la “Universidad Cesar Vallejo” por brindarme esta oportunidad.*

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria</b> .....	2
<b>Agradecimiento</b> .....	3
<b>Página del jurado</b> .....	4
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	5
 <b>RESUMEN</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	25
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	25
.....	26
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	27
<b>3.3. Población</b> .....	27
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	29
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	29
<b>3.6. Métodos de análisis de</b> <b>datos</b> .....	29 30
<b>3.7. Aspectos</b> <b>éticos</b> .....	38 44
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	45
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	46
<b>VI. SUGERENCIAS</b> .....	
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	
 <b>REFERENCIAS</b>	
<b>REFERENCIAS</b> .....	
 <b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Resumen de procesamiento de casos

TABLA 02 : Fiabilidad de instrumentos para medir el quechua exepresión oral

TABLA 03: Fiabilidad de instrumento para medir la gestión pública

TABLA 04: Nivel de uso del quechua con claridad en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021.

TABLA 05: Nivel de uso del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi-2021.

TABLA 06: Nivel de uso del quechua con coherencia en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021

TABLA 07: Correlación entre expresión oral del quechua – dimensión de claridad y gestión pública en el Centro de Salud de Curahuasi.

TABLA 08: Correlación expresión oral del quechua en la dimensión de fluidez y gestión pública

TABLA 09: Correlación expresión oral del quechua en la dimensión coherencia y gestión pública

TABLA 10: Correlación expresión oral del quechua y gestión pública

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

**FIGURA 01: Nivel de uso del quechua con claridad en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021**

**FIGURA 02: Nivel de uso del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi -2021.**

**FIGURA 03: Nivel de uso del quechua con coherencia en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021**

## RESUMEN

La intención de esta investigación fue analizar las percepciones sobre la utilización del idioma quechua a nivel de expresión oral en la nueva gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi, Provincia de Abancay, Región Apurímac 2021, desarrollando una investigación correlacional – descriptivo, en una población de estudio conformado por 74 personas, entre empleados asistenciales y administrativos públicos. La aplicación del coeficiente de Spearman determinó una correlación alta (0,679) entre el uso del quechua a nivel de expresión oral y la gestión pública. El quechua, por ser una expresión de una identidad colectiva, disfruta de los escenarios elementales para su subsistencia y mejora en cada uno de los espacios. Comprender la lengua quechua en procesos de interrelación involucra desarrollar habilidades de interacción comunicativa con claridad, fluidez y coherencia; en contextos interculturales constituye una herramienta o medio de relación en la ejecución de las prestaciones de la nueva gestión pública, conforme lo dispone las normas actuales, permitiendo una acción clara y pertinente que responda a las necesidades, expresadas en políticas institucionales, metas, procesos conducentes hacia la regulación de métodos administrativos, cualificación de recursos humanos y favoreciendo un ámbito flexible y adaptable en la administración de servicios oficiales; los principales retos de entes vinculados necesitan de resoluciones innovadoras, que conduzcan a maximizar la capacidad organizacional en la adaptación a las exigencias y retos de una gestión pública.

**PALABRAS CLAVE:** Quechua, expresión oral, gestión pública

## **ABSTRACT**

The intention of the research was to analyze the perceptions about the use of Quechua at the level of oral expression in the public management of the Curahuasi Health Center –2021, developing a correlational-descriptive research, in a study population made up of 74 people, among employees and public administrators. The application of the Spearman coefficient determined a high correlation (0.679) between the use of Quechua at the level of oral expression and public management. Quechua, because it is an expression of a collective identity, enjoys elementary scenarios for its subsistence and improves in each of the spaces. Understanding the Quechua language in interrelation processes involves developing communicative interaction skills with clarity, fluency and coherence; In intercultural contexts, it constitutes a tool or means of relationship in the provision of public management services, in accordance with current regulations, allowing a clear and pertinent action that responds to the needs, expressed in policies, goals, processes leading towards the regulation of administrative methods, qualification of human resources and favoring a flexible and adaptable environment in the administration of official services; The main challenges of related entities require innovative resolutions that lead to maximizing organizational capacity in adapting to the demands and challenges of public management.

**KEYWORDS:** Quechua, oral expression, public management



## I. INTRODUCCIÓN

Todos los gobiernos de todos los países, especialmente los menos desarrollados, tratan de ofrecer a sus gobernados mejores bienes y servicios públicos, realizando esfuerzos de fortificar la gestión pública en cláusulas de eficiencia y transparencia para atender las exigencias poblacionales. En este orden Winberg, en su libro de Evolución y tendencias en la administración pública en el continente occidental, señala que: “Las deficiencias o características de sector público están sintetizadas la ausencia de recurso humano dentro del sistema, para brindar respuesta a la actividad internacional a través de una mejora de servicios y un rápido cambio por la competitividad y el incremento sustantivo de la comunicación e informática”. Es obvio, que dentro de este panorama, particularmente, la América Latina exterioriza mayores y numerosas dificultades que enuncian en detrimentos de eficiencia de la gestión, al intentar realizar sus funciones propias de su competencia: la realización de inversión pública, la provisión de servicios, la fiscalización en todos los espacios, etc., todas las acciones tendrán como propósito el desarrollo, cuyo logro dependerá de la manera como se realicen las acciones y funciones dependiendo exclusivamente de la gestión pública. Además existen numerosas investigaciones y/o estudios sobre las dificultades o caracterización de la administración pública en Latinoamérica; al respecto Torres Frago, (2018) identifica: “...el haber adoptado muchas características no deseadas que hayan impactado en la administración pública de nuestra región (con niveles muy deficientes en democracia y política; así mismo la monopolización de muchas decisiones generado por el aparato del gobierno, así mismo el comportamiento deficiente de sus funcionarios en el cumplimiento de las normas o leyes posiblemente para satisfacer los requerimientos de los mandos superiores con ello originando una severa desnaturalización de la legitimidad, el cual obedece en parte el deficiente del modelo de organización burocrática...”,(p12)

En la actualidad, el sistema de gestión pública en nuestro país está caracterizada por la perseverancia de grandes carencias en la prestación de servicios, al respecto explica de manera precisa la Oficina de la Presidencia del Consejo de Ministros (2016) :

“La ausencia de un aparato eficiente de propuestas y problemas de conjunción con el sistema de presupuesto del estado peruano; insuficiente elaboración de la estructura de organización y funciones; insuficientes procesos de ejecución de bienes y servicios del estado; insuficiente infraestructura, equipamiento y gestión logística; incompetente política y gestión de capital humano; muy limitada evaluación de cumplimientos, así como de insuficiente capacidad de seguimiento y monitoreo de los materiales; procesos, productos y resultados de proyectos y actividades; escases de métodos de gestión” (p. 19-20).

Estas dificultades repercutan negativamente en la percepción y sobre todo en la prestación de servicios, Schröder (s.f.), puntualiza, lo siguiente: “La gestión pública, como ejecutor de servicios para la población, no podrá evitarse de la responsabilidad de prestar servicios competentes y seguros” (pág. 8).

Un problema grande que enfrenta la gestión de pública está en las prestaciones de salud, especialmente en la comunicación interpersonal en contextos bilingües por la gran diversidad lingüística. En este contexto los responsables de la gestión no comparten valores culturales y ni hablan el idioma, por más que haya medidas políticas, aún no se implementan mecanismos de organización e interacción en la prestación de servicios, haciendo de la gestión al margen de estos aspectos poblaciones. Se mantiene la conducta institucional administrativa en la imposición del idioma dominante, forzando al cliente – usuario al abandono de la práctica de su lengua originaria y la perpetuidad o resistencia de prestar servicios según disposiciones que favorecen el respeto, conservación y aceptación de cultura e idioma, generándose el desencuentro lingüístico entre el médico, los profesionales y personal administrativo de la salud.

La utilización del quechua como medio de interacción en los servicios de la administración pública constituye una acción clara y pertinente que responda a

las demandas y necesidades, expresadas en políticas, metas, procesos conducentes hacia la regulación de procedimientos administrativos, cualificación de recursos humanos favoreciendo un entorno flexible y adaptable; es decir los principales desafíos de entes vinculados a la gestión requieren de soluciones innovadoras, vinculadas a los modelos de la nueva gestión pública que permitan maximizar la capacidad organizacional; es el propósito fundamental de la indagación en aspectos de trascendencia.

Las dificultades de expresión y manejo oral entre los trabajadores de la salud y usuario fueron motivaciones para plantear el problema, concibiendo que la comunicación interpersonal sea abierta y comprensiva para mejorar las actividades y prestaciones de la salud, utilizando como instrumento principal el quechua de acuerdo a la población de estudio de la exploración que parte de la formulación de problema expresada en: ¿De qué manera se relaciona la utilización del quechua a nivel de expresión oral con la gestión pública del Centro de la Salud de Curahuasi- 2021?, y los específicos ¿De qué manera se relaciona la utilización del quechua con claridad, fluidez y coherencia?

El objetivo que desarrolla es el de analizar las percepciones sobre la utilización de quechua a nivel de expresión oral en la nueva gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi. En las condiciones establecidas de encontrar los hallazgos que viabilicen la presente investigación, inicia de los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar el uso del quechua con claridad en la nueva gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi;
2. Analizar la utilización del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi; y,
3. Determinar la utilización del quechua con coherencia en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi.

Asimismo, discuriendo los problemas precisados y establecidos en la presente, se denota la operatividad funcional de las hipótesis como enunciados anticipados a la ocurrencia de la versatilidad de las variables, por ello se planteó la siguiente hipótesis: La utilización del quechua a nivel de expresión oral mejorará significativamente la gestión pública del Centro de Salud Curahuasi – 2021., y

las específicas expresadas en : 1. La utilización del quechua con claridad a nivel de expresión oral favorecería la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021; 2. La utilización del quechua con fluidez a nivel de expresión oral favorecería la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021; y 3. La utilización del quechua con coherencia a nivel de expresión oral favorecería la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Según Marcelo Cedamano(2018), en su Tesis Doctoral sustenta que el “uso de las lenguas nativas por los trabajadores del sector público debe implementarse como una condición para estructurar como política del estado la de introducir las políticas de interculturalidad en todos los ámbitos del estado peruano”. Investigación exploratoria, de enfoque mixto, con una muestra constituida por 301 distritos de las regiones de Puno, Ancash, Junín, Amazonas, Cusco y Apurímac. El propósito de la indagación es de entablar si la utilización o la falta de manejo verbal de la lengua originaria, por parte de los funcionarios y de los empleados de instituciones públicas que laboran en estas zonas extensas de población oriunda, que requiere la implementación de políticas públicas para que reduzca las desavenencias de la exclusión social de los pobladores. Se ha empleado encuestas, y la entrevista – taller, como instrumentos de recojo de información. Concluye que el Estado ha implementado normas para el desarrollo de las lenguas originarias; frente a la inactividad deben identificarse instituciones estratégicas para un sistema de formación adecuada para los servidores públicos.

Rojas, Wilfredo (2018) “La utilización del propio idioma en personas que no practican el español como un derecho frente a la administración pública. El caso de la Superintendencia Nacional de Administración de Registros Públicos”. Ubica el estudio en una investigación aplicada de tipo descriptivo con la finalidad de determinar si el uso extendido de la lengua española en la administración pública.

El contexto investigativo estuvo fijado en Lima, Zona Registral IX, en un universo de estudio de 54 usuarios quechua hablantes y la muestra de 47, se empleo la referida encuesta y una herramienta de investigación a este cuestionario correspondiente. El tesista evidencia que los trabajadores de la administración del estado no toman en cuenta las necesidades de comunicación

de los administrados en lengua quechua, al contrario el hecho de situarse en Lima deben aprenderlo y saber hablar en el español; el funcionario al desconocer su estado de derecho del quechua hablante va generando racismo, discriminación y exclusión, así como la ineficacia, falta de celeridad en diligencias administrativas y las operaciones regulares; y, los administrados no perciben la situación de actitudes negativas de los funcionarios de la SUNARP.

Condor, Carmen (2019) Tesis titulada “Los derechos lingüísticos de las poblaciones originarios y la garantía del acceso a la administración de justicia”, tesis presentada a la Universidad Ricardo Palma de Lima. El propósito fundamental fue viabilizar una reforma de Ley, que estén inmersos dentro del código procesal penal y civil peruano, así mismo no se debe obviar en la carta magna peruana el artículo 2, inciso 19. más propicia a los derechos lingüísticos y de acceso a la equanimidad intercultural a partir de un análisis documental, desde una perspectiva dogmática, en procesos deductivos y de justificación material; la tesis conduce que el reconocimiento intercultural permite garantizar los derechos de las personas que todos los sistemas de justicia tienen la obligación de atender y emitir sus decisiones en que se exprese originariamente la persona que accede al servicio a partir del reconocimiento del uso de lenguas y la caución de las retribuciones lingüísticas de los pueblos.

Ancco, Víctor H. (2020) “Desconocimiento de los derechos lingüísticos por parte de las entidades públicas y su efecto en la prestación de servicios a los ciudadanos quechua hablantes de la APV los Portales de Tica Tica de la ciudad del Cusco, 2019”. La finalidad de la indagación es determinar las causas que provocan el desconocimiento de los derechos lingüísticos por parte de los estamentos públicos en la prestación de servicios a los ciudadanos de habla quechua de la APV los Portales de Tica Tica de la ciudad del Cusco el año 2018. Desarrolla una pesquisa descriptiva y correlacional incluyendo a ello el diseño no experimental; en un universo conformada por 20 instituciones públicas y privadas y 15 asociaciones proviendas; una muestra de 11 entidades públicas y 11 representales legales de las asociaciones. Concluye que las autoridades se rehúsan en implementar los derechos lingüísticos de los quechua hablantes en las entidades que prestan servicios pésimos, razón por la que se sienten excluidos y discriminados.

Wilmer Castillo, (2017) “El derecho adquirido de las comunidades indígenas del estado peruano al uso de su propia lengua originaria dentro del marco de la Ley 29735”. Esta investigación describe y analiza el derecho de las comunidades indígenas del estado Peruano para utilizar sus idiomas originarias, dentro del marco de la pertinente que muy acertadamente regula el empleo del idioma originario, desarrollo, recuperación, fomento, preservación y difusión de las lenguas originarias, apoyados en el convenio internacional del 169 OIT y la Constitución del estado. Utilizó una investigación teórica o dogmática de diseño no experimental – transversal. El investigador destaca los aspectos positivos y el impacto que genera la Ley 29735, que anteladamente del empleo de la lengua, une el pluralismo jurídico reconociendo el derecho lingüístico de las personas en una region históricamente centralista y separatista que conservó aislado a los pueblos originarios en el derecho de ejercicio.

Pedraza, María (2019) Tesis doctoral “ La Democratización del idioma de la lengua dentro de la administración del estado: retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica”. búsqueda y la indagación es plantear lineamientos lexicográficos dentro del marco de la Teoría Funcional en preparación de un repertorio panhispánico de equivalencias de nuestro idioma español dentro de los sectores de Ministerio de Educación, sector Salud, Transportes y Economía; atendiendo a los principios del lenguaje claro y perfecto. El universo está situado en los países de Argentina, Colombia, México y España. Entre otros aspectos analiza los retos en internalización de textos administrativos y de las gestiones en el régimen público por parte de los ciudadanos que la ingente cuantía de información y el escaso conocimiento que tiene el empleado sumados la praxis lingüística acaban impidiendo de acceder al conocimiento y atención de la administración pública.

Apata, Sabino (2018) “La interculturalidad en el proceso de las políticas públicas: una propuesta basada en los mecanismos de articulación de las políticas comunales con las políticas del estado en la nueva gestión local del Estado Pluricultural de Bolivia”. La metodología optada es la mixta que articula la explicativa, exploratoria y etnográfica, utilizando como técnicas la observación, revisión de documentos y aplicación de entrevistas. Esta pesquisa desarrolla la interculturalidad en el proceso de las políticas públicas como una propuesta

basada en los mecanismos de articulación de las políticas comunales con las políticas públicas de la gestión local, aproximándose a las bases teóricas en el marco del diálogo de saberes de las culturas indígenas originarias andinas y amazónicas del oriente y el chaco con las culturas occidentales.

Espinoza, Elizabeth; Gil, Walter y Agurto, Elvia, (2020) Artículo científico: "Principales problemas al interior del país", aplicó la encuesta, análisis secundario descriptivo de las instituciones prestadoras de servicio de salud; muestra constituida por 366 directivos de 184 instituciones privadas y públicas y de diferentes estamentos de atención de 25 regiones. Los hallazgos determinan la escasez de recursos humanos, el desabastecimiento de insumos y medicamentos, inadecuada logística pesima y el déficit presupuestal.

El idioma quechua, es una de las primeras lenguas más hablada a nivel del país, con casi 4 millones de hablantes; "es de creación anónima, colectiva, única y original... (...) (Vargas, 2018: 45). El autor ha citado al mencionar de "creación anónima", "colectiva" ,"única y orginal", sintetiza las características sustantivas de esta lengua, obviamente un proceso lingüístico adquirido de manera personalizada en un proceso de socialización, un modelo lógico en razón que cuenta con una riqueza fonética - fonológica, morfológica, semántica, sintáctico y lexicología; pero exclusivamente de tradición oral; entendiéndose, según UNESCO: es la lengua quechua como lengua originaria, por ser una manifestación colectiva, en el transcurso de tiempo, a pesar de haber sufrido una serie de agresiones, goza de factores que favorecen su mantenimiento y vigencia en todos sus roles expresivos.

En la práctica de la utilización del lenguaje oral del quechua se dan en muchos escenarios de la vida cotidiana, encontrando un sentido cuando ésta esta relaciona directamente con las prácticas multiculturales propias de los hablantes quechuestistas, pero en interacciones con el interlocutor de manera clara, fluida y coherente, jerarquizando sus ideas y hacer que se siente percibido; de modo que el mensaje transmitido en lengua quechua, a partir de una escucha activa, en diversas situaciones comunicativas pueda comprender, siempre en cuando tenga la capacidad de dominio de dicha lengua, o sea que comprenda las palabras, la intención comunicativa, las ideas y emociones en una interacción dinámica.

En este sentido, comprender la lengua quechua en procesos de interacción implica desarrollar capacidades de escucha y entender el contenido de los mensajes mediante raciocinios cognitivos de elaboración de significado y de una interpretación de un buen mensaje discursivo manifestado oralmente; además, es analizar la buena infinidad de distinta naturaleza de textos orales, sean breves” (p.99).

Por otro lado, Guevara, María y Sánchez, Gaby, (2018), alcanzan la siguiente definición:

“que la exposición de ideas comprensibles de forma adecuada y articuladas con un adecuado volumen de voz. Por otro lado también es la forma de pronunciar y además articular los sonidos, donde se debe considerar un estilo muy claro el cual permita dentro del pensamiento del emisor capte sin ningún esfuerzo por el sujeto receptor”. (p. 25)

Ahora bien, los autores citados abordan sobre la claridad de la expresión oral, coincidentemente cuando se manifiesta con particularidades diáfanos, conceptos unívocos, estructuras lingüísticas adecuadamente construidas, agregados con un volumen nítido, es decir la expresión oral también se matiza de utilizar el paralenguaje: la voz, intensidad y volumen, la kinésica: los gestos, miradas, posturas y todos los fines recursos de la expresividad que el hablante dispone de ser captados y percibidos sin esfuerzos por el oyente – receptor; a estos aspectos, sumados una entonación de la voz con un ritmo, una gesticulación y los demás elementos de la lengua oral que ayuda a interpretar con mucha precisión el significado de los mensajes. En consecuencia, expresarse con claridad en el quechua significa que en cualquier diálogo o discurso, tiene la mayor posibilidad de interactuar con un mensaje, de inducir o convencer, pero para ello evitar el uso de lexicografía especializada, utilizar menos posible adjetivos, adverbios, sobre todo preferir los términos que tienen sentido correcto.

Otra faceta del lenguaje oral, que permite al ser humano interactuar con sus interlocutores y establecer procesos empáticos con la única finalidad de lograr metas u objetivos en común en situaciones comunicativas de diverso contexto, es desarrollar capacidades comunicativas utilizando en forma pertinente los



recursos lingüísticos en cantidad y calidad en un proceso de interacción hablante – oyente, incluso adecuando a diversos interlocutores a fin de lograr un circuito comunicativo activo y conseguir lo que uno desea o espera comunicar, sin olvidar que la oralidad en los pueblos andinos se plantea la importancia de conocer y entender la naturaleza de una perspectiva netamente andina y una visión de las prácticas en lo oral que caracterizan a cada una de las comunidades; mejor dicho la expresión oral debe revestir de una fluidez; al respecto los autores Horche R. y Marco, Miren (2015), alcanzan la siguiente versión:

(...) la fluidez es la forma de articular un dialogo rítmicamente y sin realizar interrupciones en el dialogo, utilizando ciertas estrategias muy necesarias para poder mantener un discurso adecuado frente a los obstáculos que se le pueden ofrecer al hablante (...) (p. 379).

Los autores citados sobre la noción de fluidez, los enfocan desde un punto de vista de la lingüística pragmática de uso de la lengua, la habilidad en la idoneidad de modular un mensaje rítmicamente, sin interrupciones. No obstante ese constante discurrir de palabras y/o ideas, mensajes tiene que manifestarse en un habla espontáneo de modo continuo, conforme hacen referencia (Rothstein, J., Roy, S. y Wolf, S. (2005):

“(...) ciertamente la fluidez verbal es una bondad para reproducir un habla de manera muy espontánea de modo muy continuo y sobre todo muy claro. El sujeto con habla fluida verbal consigue una habilidad nata al momento de hablar y sobre todo expresar las ideas” (26).

Por su parte, las profesoras LLamoca, Maritza y Pari, Aydee, 2017) alcanzan la siguiente moción:

“La fluidez es una habilidad adquirida de hablar un cierto idioma de manera adecuada, dentro de la lingüística, fluidez es una capacidad de una persona hablante que expresa correctamente con ciertas habilidades. (p. 10 – 11).

El concepto que enfocan acerca de la fluidez se da en la perspectiva pragmática constituyendo un dominio generalizado y adecuada utilización en cualquier idioma de manera fácil, correcta y con espontaneidad; en este caso no

solo se restringe a interpretar o comprender los sonidos acústicos regulados por una gramática compleja, sino rebaza a las regulaciones que condicionan la información, los mensajes y las intenciones comunicativas, la capacidad de crear mensajes, producir, organizar estructuras sintagmáticas y competencia semántica: manejo, uso y comprensión del significado de las palabras. En todo caso, un buen hablante predispone de cuantos códigos o signos que pueden ser utilizados para cifrar información y que también un buen oyente disponga del mismo performance para percibir e interpretarlos por sus sentidos, decodificarlos y organizarlos, enmarcados dentro de la fluidez de la expresión oral.

Referente al otro aspecto de la expresión oral, viene a ser la coherencia, que tiene lugar en el proceso de producción de la lengua: relación, conexión o unión de signos, mensajes, ideas en un discurso, de acuerdo a Huerta, Sebastián (2010):

“La coherencia se considera a las ideas que un individuo expresa oralmente el cual debe de estar correlacionado y además interconectado y debe tener un enlace correcto coherente, esta a falta de coherencia puede traer la falta de claridad”.

Toda persona expresa ideas o mensajes oralmente, es decir se estructuran palabras para codificar intenciones comunicativas, cada una de esas estructuras lingüísticas tienen que estar conectadas en una secuencia lógica, en una sucesión o conexión de mensajes que es particularidad de un buen discurso. Asimismo, la coherencia está en estrecha relación con los aspectos del sentido, propósito y significación semántica de las unidades lingüísticas, por lo que un discurso coherente es el que tiene encadenamiento del sentido y jerarquía semántica; emitir mensajes con este atributo de manera pertinente es mantener una comunicación eficiente, una forma de expresar sin barreras, respetando las ideas y las arbitrariedades de interacción o aportación.

Los cambios profundos que sufre la sociedad en los últimos lustros, por efectos del sistema social de la globalización, repercute también en la gestión pública hacia nuevas formas de concebir con la finalidad objetivo de propender una contextualización y adaptación de los servicios públicos a las verdaderas demandas de los ciudadanos; significa también realizar una honda reforma en la gestión pública, concebida en un entendimiento más práctico, “el cual conduce a

una administración muy económica y sobre todo muy eficiente, donde los servicios son de mayor calidad y calidez, y al mismo, simultáneamente realiza cambios estructurales como es la transparencia gubernamental y sobre todo una mejora de gobernabilidad”, citado a Pollit y Bouckaert (2000) por (López, Andrea (s.f.) Entonces “la gestión pública conduce a un cambio de sociedades justas y con equidad mediante la utilización de recursos del Estado con el único fin de mejorar los objetivos y mejorar el bienestar del estado” (Raffino, 2020). Por consiguiente, una gestión pública se centra en los resultados al servicio del ciudadano dando mayor impulso al cambio y a la ventura de su población. Finalmente, la siguiente glosa permite aclarar mejor la intelección sobre el tema en cuestión, sostenida por los autores Fernández, Yolanda; Fernández, José y Rodríguez, Alicia, (2018).

En esta nueva aplicación de gestión pública se realiza un cambio de rumbo y sobre todo de cultura obviamente lo cual realiza un cambio al interior de una organización, dirigida al ciudadano considerando desde un punto de vista como cliente el cual está basado en un ahorro de costes y también en un cambio de tecnologías.

La nueva gestión pública del estado peruano pone énfasis la superación de los problemas socialmente relevantes por parte de las instancias locales, intermedios y supraestatales; en este proceso, según Montero,( 2021):

Este autor comenta que “La sociedad de la actual está bien sometida a los cambios profundos que vienen transformando la forma de pensar y sobre todo el actuar de las personas, el cual refleja nuevos cambios sobre el Estado, y el mismo tiempo realiza estructuras de cambio Sociedad - Estado” (p. 33).

En este sentido, el mismo Estado mediante políticas de intervención debe alegar a las exigencias considerando como prioridad la mirada las atenciones al ciudadano, de antemano considerando el anhelo como un objetivo de una meta de todas sus acciones y decisiones, partiendo en la identificación del entorno origen de planificación en la formulación de las políticas públicas. Al respecto

sobre el entorno en la administración pública, los autores Sáez, F; García, O; Palao, J., y Rojo, P., (2016:21) alcanzan la siguiente versión:

Específicamente en el entorno de conjuntos de factores que influyen como los políticos, los problemas medioambientales, económicos y sobre todo los socioculturales influyen directamente de afuera de una organización como son los proveedores, clientes” (p.21).

En efecto, la teoría de la gestión pública considera a las organizaciones como entidades, como tal son influenciados por un entorno global, lo propio, la gestión pública tomará en cuenta las condiciones económicas, socioculturales, político -legales, tecnológicas, ecológicas que tienen un relevante influjo en el desarrollo y en las aportaciones de las organizaciones públicas en los etapas de proyección, realización y valoración.

Otra faceta, materia de consideración en la gestión pública, constituye los recursos humanos, siendo uno de los activos más relevantes de las organizaciones; por ahí que están regulados por algunos valores que caracterizan a la gestión del capital humanos caracterizados como una idea de igualdad, el mérito y la capacidad, la unidad, la centralización de la gestión y la administración y la jerarquía, cuya función debe considerarse como motor de cambio, dado que son las persona que conducen el desarrollo, los logros o fracasos en la gestión de los recursos públicos. Las Naciones Unidas aproximan a los roles de los recursos humanos, citado por Paredes, (2018):

La Organización de Naciones Unidas, de manera explícita atribuye responsabilidades, exigencias o atributos que debe poseer cualquier persona que es parte de la empleocracia, su involucramiento debe responder a niveles de optimización del perfil de competencia o puesto de trabajo, porque constituye el eje o motor de la marcha del aparato estatal.

Finalmente, otro componente en la gestión pública es el proceso administrativo que constituyen un conjunto de acciones orientadas a prestar un servicio de eficacia adaptadas a las necesidades de la gestión, puestos en práctica llegan con mucha eficacia y eficiencia a la meta deseada; de manera que para un

entendimiento lógico, “el procedimiento administrativo es un conjunto de normas como es la planificación, organización, dirección y control cuyo objetivo es buscar objetivos eficientes y posibles. (López J. F., 2019) El citado autor alude la gestión por procesos a la manera de proyectar, constituir y verificar las actividades de trabajo, secuencialmente en las distintas unidades de organización a fin de contribuir con los propósitos y fines de perfeccionar la gestión y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Precisamente, una cadena de valor es un modelo que alcanza pautas, precisiones y orientaciones que conducen la representación de las principales participaciones (procesos) de la gestión pública, sistematizando las medidas de gestión política y la prestación de servicios en todas los espacios, siempre teniendo una mirada al accionar gubernamental sobre dificultades públicas; en este modelo es muy importante considerar las actividades, productos, resultados e impacto que debe generar en el accionar de una gestión administrativa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño y tipo**

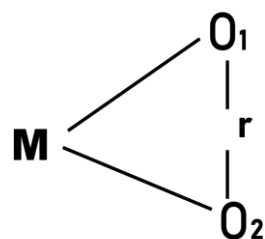
3.2. Esta investigación ubica sus estudios en una idea básica; desarrolla una metodología de un paradigma cuantitativa, conforme los explica los autores Cabezas, Edison; Naranjo, Diego y Torres, Johana, (2018:) “Es donde se produce la recolección de una medición de objetivos, además se considera la obtención de estadígrafos de la población” (pág. 66).

La planificación de investigación fue la no experimental, de acuerdo Hernández, Roberto y otros (2014) “Esta modalidad de investigación se realiza sin la manipulación de las variables donde solo se observan los fenómenos en un lugar natural para posteriormente analizarlo.” (pág. 152); en efecto, las variables no tendrán control directo de parte del investigador. Además por las características es una investigación transversal o transeccional de tipo correlacional. Es transeccional por recabar los datos en un período de tiempo único; y correlacional debido: “El investigador es donde busca visualizar como se debe relacionar o vincular varios fenómenos entre sí o por el contrario no existiría una relación entre sí.” (ob, cit. Pág. 73, citado Cabezas, Edison y otros). En este caso, se evalúa el

nivel de correlación existente en dos variables (Uso del quechua a nivel de expresión oral y gestión pública) y definir sus resultados.

### 3.1.2. Diseño de investigación.

El haber planificado un estudio descriptivo correlacional, conduce a verificar las relaciones existentes entre las variables: utilización del quechua a nivel de expresión oral interrelacionado con la nueva gestión pública, optando el siguiente cuadro:



Dónde:

**M:** La Muestra

**O<sub>1</sub>:** Variable1: Utilización del quechua a nivel de expresión oral.

**r:** Relación significativa entre ambas variables.

**O<sub>2</sub>:** Variable 2: La nueva gestión pública.

Este diseño permitirá describir, “la debida relación entre en un momento determinado la relación entre causa-efecto, además puede abarcar métodos o estructuras bien complejas. Hernández *et al.* (2014).

### 3.2. Las Variables y operacionalización objetivas

#### a) Variable independiente:

	<b>Dimensiones</b>
Quechua – Expresión oral	Claridad
	Fluidez
	Originalidad

#### b) Variable dependiente:

#### **Dimensiones**

Nueva gestión pública

Entorno

Recursos humanos

Procesos administrativos

### **3.3. Población**

La población en estudio de esta indagación estuvo constituido por la totalidad de unidades de personas que conforma el ámbito del Centro de Salud de Curahuasi. La población de estudio se entiende, según Arias, (2016) "...en conceptos más adecuados la población objetiva es un grupo infinito de elementos ciertas características muy comunes para lo cual deberán ser extensivas todas las conclusiones de una investigación. En este sentido, la exploración tiene como propósito el universo poblacional constituido por todos los servidores públicos del centro de salud indicado, determinado por el criterio de inclusión, siendo un total de 74 personas, entre profesionales de salud, enfermeras, técnicos y administrativos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos para la investigación**

El origen de la averiguación condujo al diseño y manejo de la técnica de la encuesta, a fin de recabar o indagar sobre la percepción del uso del quechua a nivel oral en la gestión pública en el Centro de Salud de Curahuasi, entendida como "una técnica orientada a obtener datos de varios sujetos cuyas opiniones personales favorecen al investigador" (Reyes, Nancy y Boente, Alexis, 2019: 76). El instrumento que se determinó para este estudio es el cuestionario como "un conjunto de dudas absueltas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan redactadas e impresas, para ser contestadas igualmente por escrito". Monje, (2016: 69).

### **Validez**

“La validez se considera una cualidad del instrumento de investigación que consiste en que este sirva para calcular la variable que se busca medir, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado” (Niño, Víctor Miguel, 201, p.87). En este caso, para determinar este aspecto, se ha recurrido a juicio de expertos de tres profesionales con grados de maestría y doctorado y una basta experiencia en procesos de investigación.

### **Confiabilidad**

Entendiendo que “La confiabilidad es el indicador en que una herramienta produce resultados consistentes y coherentes (Hernández & Fernández, 2014. p.200).

Esta característica es una herramienta se estimó a través de coeficientes de Alfa de Cronbach y el estado de correlación de las variables en investigación.

**TABLA 01 : Conclusión de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	74	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	74	100.0

**TABLA 02: Fiabilidad del instrumento para medir el quechua exepresión oral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	10

El coeficiente de fiabilidad de los datos de la variable quecha – expresión oral es de 0,981, con un atributo de excelente; esto según ñas condiciones generales del coeficiente de Alfa de Cronbach.



**TABLA 03: Fiabilidad del instrumento para medir la gestión pública**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	10

Este factor de fiabilidad de los datos de la variable gestión pública es de 0,935; ubicada de acuerdo a escalas apreciativas de excelente; esto según el criterio general del coeficiente de alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos que ha seguido la presente investigación y de acuerdo a la naturaleza de recolección de datos pertinentes sobre las variables al quechua – expresión oral y gestión pública, son:

- Determinación de la técnica e instrumento de medición: La encuesta de Quecha – expresión oral y gestión pública. Estos instrumentos son válidos y confiables.
- La autorización (permiso) de acceso para la recolección de datos otorgada por el Jefe del Centro de Salud de Curahuasi.
- Especificación y previsión de tiempo para la recolección de datos.
- Se procedió con los criterios propios que direccionan la tabulación y las formas de analizarse y representar los datos extraídos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Esta investigación tomó el procedimiento estadístico descriptivo e inferencial para los procesos de análisis e interpretación de datos; el primero permitió la descripción de las dos variables en estudio, por medio de baremos, tabla y figuras; la segunda, para la contratación de la hipótesis, utilizando el SPSS 23. Sobre “la inferencia estadística es la metodología tendente a hacer descripciones, predicciones, comparaciones y generalizaciones de una población estadística a partir de la información contenida en la muestra”. (Borrego, 2018). Precisamente el manejo estadístico conduce a realizar esa serie de actividades propias de la investigación.

### 3.7. Aspectos éticos

3.8. Este aspecto estuvo orientado a salvaguardar la propiedad erudita de los diferentes autores, con respecto a las teorías y diferentes conocimientos diversos, se procedió a citar según las normas APA y consignado las fuentes bibliográficas, conforma el protocolo de presentación. Asimismo, respecto a la confidencialidad de la información que deriva de la gestión y organización, se contó el manejo consciente sobre todo de los medios virtuales, considerándolos en la sección de referencias. Las acciones propuestas desarrolladas e implementadas corresponden a procesos cognitivos propias de la labor intelectual en la contextualización y aplicación; a más de ceñirse exhaustivamente a las normas y protocolos de investigación de la universidad. Además, tuvo consideración los siguientes:

- a) Confidencialidad, los resultados de la encuesta fueron exclusivamente para los procesos investigativos.
- b) El acceso o consentimiento de parte de la Dirección del Centro de Salud para el estudio.
- c) Disposición espontánea de participación de los servidores del Centro de Salud en el proceso de indagación.

## IV. RESULTADOS

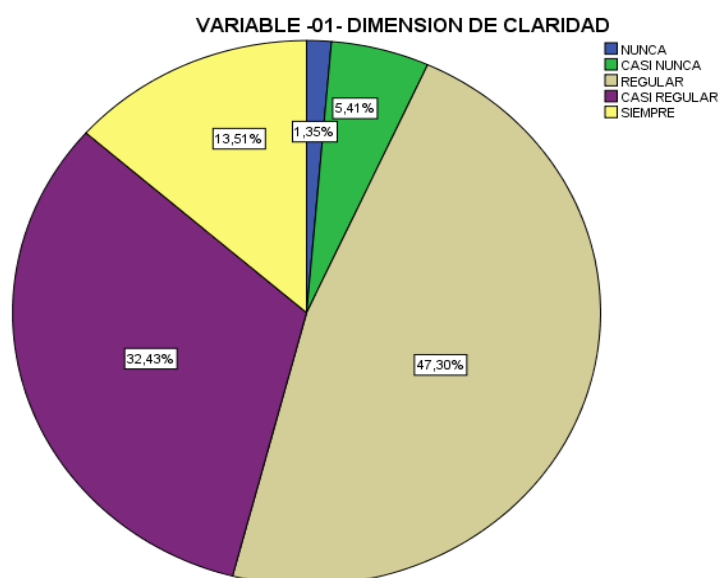
En esta sección se presenta los resultados alcanzados, de acuerdo a los procedimientos de la Guía de elaboración del trabajo de investigación propuesta, dichos resultados alcanzados fueron:

**TABLA 04: Nivel de uso del quechua con claridad en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021.**

		VARIABLE -01- DIMENSION DE CLARIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	CASI NUNCA	4	5,4	5,4	6,8

REGULAR	35	47,3	47,3	54,1
CASI REGULAR	24	32,4	32,4	86,5
SIEMPRE	10	13,5	13,5	100,0
Total	74	100,0	100,0	

**FIGURA 01: Nivel de uso del quechua con claridad en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021**



**Interpretación:** Conforme los resultados que se observan, el 47,3% de personal estima el uso de forma regular; un 32,4%, señala casi regular; el 13,5%, indica siempre; opiniones en mínimos porcentajes expresadas en 5,4% y 1,4%, respectivamente, ubicados en casi nunca y nunca.

Es evidente que una mayoría de encuestados ubique sus presupuestos entre regular y casi regular en el relacionamiento y atención a los clientes, utilizando la comunicación con claridad en el usar la lengua quechua como vehículo de interacción en el Centro de Salud.

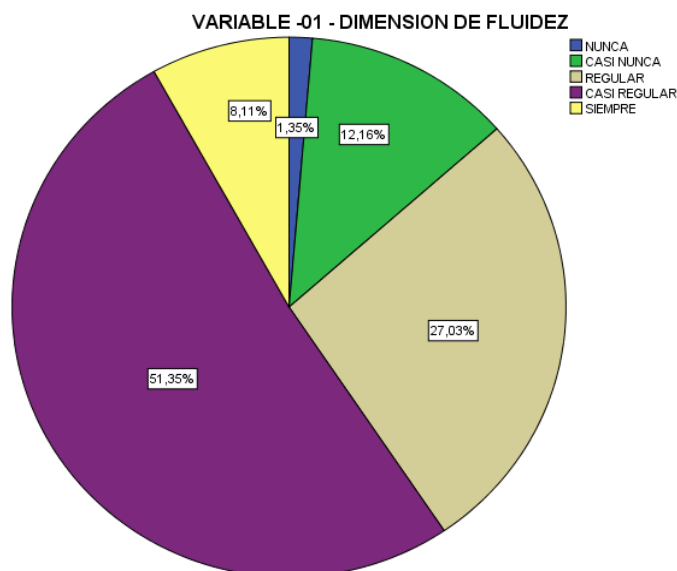
**TABLA 05: Nivel de uso del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi-2021.**

VARIABLE -01 – DIMENSION DE FLUIDEZ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	CASI NUNCA	9	12,2	12,2	13,5
	REGULAR	20	27,0	27,0	40,5

CASI REGULAR	38	51,4	51,4	91,9
SIEMPRE	6	8,1	8,1	100,0
Total	74	100,0	100,0	

**FIGURA 02: Nivel de uso del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi -2021.**



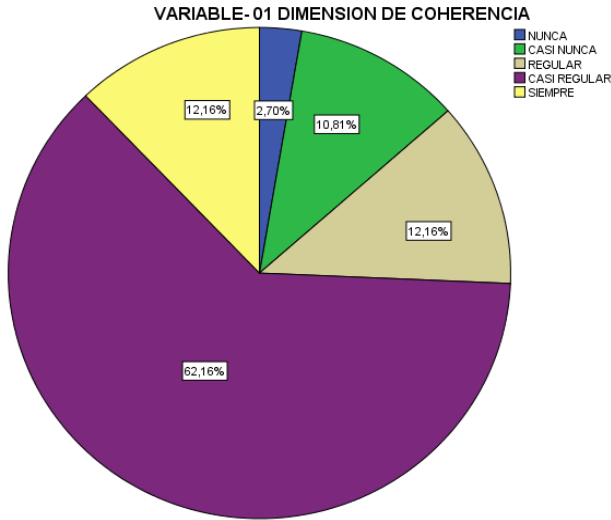
**Interpretación:** Estos resultados determinan el nivel de uso del quechua con fluidez en la gestión pública, expresados en el 51,4% de encuestados que manifiesta casi regular; un 27%, regular; el 12,2%, indica casi nunca; el 8,1%, dice siempre; y solo el 1,4%, nunca los utiliza.

En efecto, una mayoría de personas sometidas a encuesta, expresa el uso del quechua con fluidez, determinados en casi regular y regular, en la atención de los usuarios, un sector se ubica en apreciaciones de casi nunca y nunca los usa y solo un porcentaje mínimo, nada significativo, siempre los utiliza.

**TABLA 06 : Nivel de uso del quechua con coherencia en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021**

VARIABLE- 01 DIMENSION DE COHERENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	2,7	2,7	2,7
	CASI NUNCA	8	10,8	10,8	13,5
	REGULAR	9	12,2	12,2	25,7
	CASI REGULAR	46	62,2	62,2	87,8
	SIEMPRE	9	12,2	12,2	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**FIGURA 03: Nivel de uso del quechua con coherencia en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021**



**Interpretación:** Los estadísticos de la tabla evidencian que, el 62, 2% de personas sometidas a encuesta considera que el uso coherente del quechua en la gestión es casi regular; un porcentaje equivalente de 12,2%, dicen, siempre y regular el uso con coherencia del quechua; mientras que, 10,8%, menciona que es casi nunca; solo el 2,7%, considera nunca.

Estas aseveraciones permiten esclarecer el nivel de uso del quechua con coherencia en la gestión pública, de una mayoría determinados casi regular y regular, según son las estimaciones.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS**

La naturaleza de los estudios utilizó la Escala de Interpretación que propone, (Hernández, Roberto y otros, Ob. Cit. p. 305), valores de interpretación de correlación:

Valores	Correlación
- 0.90	<i>Correlación negativa considerable.</i>
- 0.75	<i>Correlación negativa considerable.</i>
- 0.50	<i>Correlación negativa media.</i>
- 0.25	<i>Correlación negativa débil.</i>

- 0.10	<i>Correlación negativa muy débil.</i>
0.00	<i>No existe correlación alguna entre las variables</i>
+0.10	<i>Correlación positiva muy débil.</i>
+0.25	<i>Correlación positiva débil.</i>
+0.50	<i>Correlación positiva media.</i>
+0.75	<i>Correlación positiva considerable.</i>
+0.90	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
+1.00	<i>Correlación positiva perfecta</i>

La hipótesis estadística para probar o desestimar con la específica 1, son:

**Ho:** La utilización del quechua con claridad a nivel de expresión oral no favorece la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021

**Ha:** La utilización del quechua a nivel de expresión oral favorece la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021.

**TABLA 07: Correlación entre expresión oral del quechua – dimensión de claridad y gestión pública en el Centro de Salud de Curahuasi.**

Correlaciones			
			VARIABLE -01- DIMENSION DE CLARIDAD
Rho de Spearman	VARIABLES 01 - DIMENSIÓN DE CLARIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74
	VARIABLE - GESTIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación	,648**
		Sig. (bilateral)	.
		N	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según estos resultados que se obtuvo, se pueden visualizar la existencia de una correlación alta 0,648 entre quechua nivel expresión oral con claridad y la gestión pública.

El resultado que muestra la tabla, el valor de  $p=0,648$  que es mayor a 0,05, por lo que la hipótesis planteada la utilización del quechua con claridad a nivel de expresión oral favorece a la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi, sin embargo el nivel de significancia entre variables es nula.

La hipótesis estadística para probar con la específica 2, son:

**Ho:** La utilización del quechua con fluidez a nivel de expresión oral no favorece la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021

**Ha:** La utilización del quechua con fluidez a nivel de expresión oral favorece la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021.

**TABLA 08: Correlación expresión oral del quechua en la dimensión de fluidez y gestión pública**

		Correlaciones	
		VARIABLES - GESTION PÚBLICA	
Rho de	VARIABLE -01 -	Coefficiente de correlación	,599**
Spearman	DIMENSIÓN DE FLUIDEZ	Sig. (bilateral)	,000
		N	74
	VARIABLES -	Coefficiente de correlación	1,000
	GESTIÓN	Sig. (bilateral)	.
	PÚBLICA	N	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De esta tabla se obtuvo que, el factor de correlación de Spearman para la relación Nivel de expresión oral con fluidez y gestión fue de 0,599 que corresponde a la correlación moderada positiva; significa que cuanto más espontáneo sea el uso del quechua a nivel de expresión oral con fluidez, el proceso de interacción con los clientes será también mayor en la gestión pública.

EL valor expresado en  $p= 0,599$  que es  $>$  a  $0,05$ ; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se afirma la alterna; es decir, existe relación moderada positiva considerable entre el uso a nivel de expresión oral del quechua con fluidez y el desenvolvimiento en la atención de los beneficiarios en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi.

La hipótesis estadística para probar con la específica 3, son:

**Ho:** La utilización del quechua con coherencia a nivel de expresión oral no favorece la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021

**Ha:** La utilización del quechua con coherencia a nivel de expresión oral favorece la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021.

**TABLA 09: Correlación expresión oral del quechua en la dimensión coherencia y gestión pública**

Correlaciones			
			VARIABLE- 01 DIMENSION DE COHERENCIA
Rho de	VARIABLES – 01	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman	DIMENSIÓN	Sig. (bilateral)	,000
	COHERENCIA	N	74
	VARIABLE-	Coefficiente de correlación	,696**
	GESTIÓN	Sig. (bilateral)	.
	PÚBLICA	N	74

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado que determino el gráfico muestra que el coeficiente de Spearman para esta relación de la expresión oral del quechua con coherencia y la gestión pública fue de 0.696 que corresponde a correlación positiva alta. Significa que en el proceso de interacción o relación usuario – funcionario público en prestación de servicios de salud la gestión pública tendrá una consideración muy alta.

El valor de  $p=0,696$  que es mayor que  $0,5$ , permite desestimar la conjetura nula y aceptar la alterna; el hecho de que exista una correlación positiva alta en



la utilización del quechua a nivel de expresión oral con coherencia y la gestión pública del Centro de salud de Curahuasi.

Inicialmente la hipótesis general para dar con los procesos indagatorios fue planteada:

La utilización del quechua a nivel de expresión oral mejora significativamente la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021.

La hipótesis estadística para probar con la general, son:

**Ho:** La utilización del quechua a nivel de expresión oral no mejora significativamente la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021.

**Ha:** La utilización del quechua a nivel de expresión oral mejora significativamente la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021.

**TABLA 10: Correlación expresión oral del quechua y gestión pública**

		VARIABLE- EXPRESIÓN ORAL DEL IDEOMA QUECHUA	
Rho de Spearman	VARIABLE- EXPRESIÓN ORAL DEL QUECHUA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	74
	VARIABLES - GESTIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74

La siguiente tabla muestra el resultado que se obtuvo sobre la correlación de Spearman para la relación de uso del quechua a nivel de expresión oral y la gestión pública que fue de 0.679 que corresponde a una correlación alta. Significa que cuando se utiliza el quechua en la atención de las prestaciones del servicio de salud, será mejor la gestión pública.

EL valor Rho de  $p = 0,679$  que es  $>$  a 0.05, determina que rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna. En efecto, un adecuado y oportuno uso del quechua a

nivel de expresión oral en la gestión pública, los conceptos de interrelación, respeto, tolerancia, reconocimiento y reivindicación del derecho lingüístico en la atención de los servicios de salud, estarían vigentes en el esquema de los servidores públicos haciéndolos más eficaces y eficientes a la satisfacción de los cliente y el cumplimiento con los objetivos de una gestión pública.

## **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Tomando en cuenta la línea que plantea los estudiosos (Bernal, 2010) “en el análisis de resultados se trata de demostrar hallazgos relacionados con el problema planteado en la investigación sobre todo formulados principalmente con todas los presupuestos planteados en el marco teórico.” Es en este sentido la presente indagación, tomó en consideración las características precisadas:

Los resultados alcanzados respecto a la utilización del quechua con claridad en la gestión pública del Centro de Salud, se evidencian en la Tabla 4, habiendo obtenido que, el 47,3% de personal estima el uso de forma regular; un 32,4%, señala casi regular; el 13,5%, son cifras que una mayoría de encuestados ubiquen sus formas de percibir entre regular y casi regular, en la dinámica de interacción clientes - funcionario/empleo con claridad en el uso del quechua en el Centro de Salud. También la Tabla 7, evidencia la correlación alta 0,648 entre quechua nivel de expresión oral con claridad y la gestión pública. En efecto, este acierto con un valor de  $p=0,648$  que es mayor a 0,05, demuestra que la hipótesis planteada la utilización del quechua con claridad a nivel de expresión oral favorece la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi. Estos hallazgos se relacionan con las investigaciones de Cedamano, Marcelo (2018) la utilización o la falta del manejo práctico del idioma originario por parte del personal de las entidades públicas que laboran en zonas extensas de comunidades nativas, potencia o exige la implementación y adecuación efectiva para mejorar la administración pública y la exclusión social de estas personas; también son muy importantes los aportes de Rojas, Wilfredo (2018) indagación que muestra que los servidores de la administración pública

no tienen la consideración las necesidades potenciales de comunicación de los administrados en lengua quechua; en sí, también guarda estrecha relación con lo que propone Gonzales, C. (2017) donde refiere que hablar con claridad es dar una expresión con mucha habilidad, es decir que la palabra consigue en la anterior el cual al mismo tiempo facilitara otro concepto espontaneo.

Videntemente, las percepciones de los encuestados sobre la claridad de uso a nivel oral del quechua con ciertas propiedades de pronunciación adecuada, ideas entendibles, nitidez, tienen su repercusión en una gestión pública, cuando la entidad muestra un comportamiento dinámico, internaliza y comprende el entorno demostrando capacidad resolutive en la atención de los usuarios - cliente.

Relacionado a la utilización del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi, la Tabla 5, alcanza las apreciaciones de los encuestados expresados en el 51,4%, que manifiesta, casi regular; un 27%, regular; el 12,2%, indica casi nunca; el 8,1%, dice siempre; y solo el 1,4%, nunca los utiliza; una mayoría expresa el uso del quechua con fluidez, determinados en casi regular y regular, en la atención de los usuarios; igualmente los valores determinados en la verificación de la hipótesis son significativos, Tabla 8, en  $p = 0,599$  que es mayor a 0,05; advirtiéndose una relación moderada positiva entre el uso a nivel de expresión oral del quechua con fluidez y el desenvolvimiento en la atención de los usuarios en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi. Estos resultados alcanzados son equiparables con los desarrollados por Castillo Wilmer (2017) y Pedraza, María (2019); el derecho lingüístico al uso de la lengua quechua y los retos en la comprensión de textos en los despachos de la administración pública a los ciudadanos, que la gran mayoría de información y el limitada práctica que tiene los trabajadores estatales, sumados la praxis lingüística acaban impidiendo de acceder al conocimiento y atención de la administración pública. En consecuencia cuando el funcionario o el servidor administrativo en una gestión pública expresa con espontaneidad, facilidad y correctamente, y se desenvuelve con dentro de los cánones de una interacción asertiva, siempre en cuando haya una adecuada selección de los recursos humanos, se brinde una formación permanente, se vaya promocionando al servidor en una gestión, se optimiza la gestión pública con una adecuada planificación, organización,

control y dirección de una entidad, conforme se contrastan con los resultados alcanzados en versión de los encuestados y el manejo de información conceptual.

Otro resultado relevante en relación al uso del quechua con coherencia en la gestión pública, está determinado con lo que muestra la Tabla 6 que, el 62, 2% de encuestados considera que el uso coherente del quechua en la gestión pública, es casi regular; un porcentaje equivalente de 12,2%, dicen, siempre y regular el uso con coherencia del quechua; mientras que, 10,8%, menciona que es casi nunca; solo el 2,7%, considera nunca. Estas aseveraciones permiten esclarecer el nivel de uso del quechua con coherencia en la gestión pública de una mayoría determinados casi regular y regular; es decir la coherencia en el uso de lengua a nivel oral debe estar directamente matizada con sentido textual para un destinatario concreto y el valor semántico de las estructuras lingüísticas; por otra parte, las muestras encontradas en la Tabla 09 demuestra que el coeficiente de Spearman para la relación de la expresión oral del quecha con coherencia y la gestión pública fue de 0.696, corresponde a una correlación positiva alta. Significa que en el proceso de interacción o relación usuario – funcionario público para la atención de servicios básicos de salud, aptitud de los empleados, tendrá una consideración muy alta. El coeficiente de Rho de Spearman que alcanza un valor de  $p=0,696$ , que es mayor que 0,5, permite que exista una correlación positiva alta en la utilización del quechua a nivel de expresión oral con coherencia y la gestión pública de salud Curahuasi; en este sentido, encaminar estos proceso de interacción conlleva que una gestión debe responder a las condiciones de la coyuntura, sobre todo en reconocer un contexto y en salvaguarda de principios elementales de respeto y reconocimiento de los usuarios de lengua quechua, conforme, advierte Montero, Gregorio (2020, Ob. Cit.) cuando señala: “La gestión pública a la fecha debe fortalecer su contenido en la realidad de sus necesidades, es decir tome en consideración los aspectos social, democrático, de derecho y de justicia del Estado”.

Finalmente, la Tabla 10 muestra el resultado de correlación en las variables en estudio que fue expresado en la cifra de 0.679, que corresponde a una correlación alta. Significa que cuando se utiliza el quechua en la atención de las prestaciones del servicio de salud, será mejor la gestión pública; asimismo el

valor Rho de  $p= 0,679$  que es mayor a  $0.05$ , un adecuado y oportuno uso del quechua a nivel de expresión oral en la gestión pública, es bastante significativo.

Los conceptos de interrelación, respeto, tolerancia, reconocimiento y reivindicación del derecho lingüístico en la prestación de los servicios de salud, estarían vigentes en el esquema de los funcionarios y servidores públicos, conduciendo a la complacencia de las necesidades concretas y objetivas de los ciudadanos, en un proceso de interacción positiva, favoreciendo el mejoramiento de capacidades comunicativas de los recursos humanos, en un entorno de interculturalidad con herramientas útiles y prácticas que permitan asumir compromisos concretos a fin de salvaguardar los derechos lingüísticos de las personas quechua hablantes, con procesos administrativos simplificados en las diferentes unidades de organización, tanto resultados y sus atenciones se conduzcan a un mejor entendimiento que son aspectos muy importantes que le otorgan un valor preponderante a cualquier gestión; consecuentemente permite que los lineamientos políticos del Estado o gobierno trasciendan en superar los obstáculos arbitrariamente aplicados en las instituciones públicas; ofreciéndoles, en base a los códigos éticos, un acceso al ciudadano desarrollando una comunicación transparente y horizontal en su propia lengua como mecanismo de disminuir barreras y hacer eficiente la gestión; así como el reconocimiento de las necesidades propiciando la confianza con claridad, fluidez y coherencia del mensaje de la expresión oral en situaciones comunicativas, donde la pragmática del lenguaje juega un rol definitivo.

Asimismo, estos resultados obtenidos en la investigación permiten esbozar cuestiones analíticas e inferenciales del uso de lengua quechua a nivel de expresión oral en la gestión pública, en razón que, en la actualidad existen una serie de normas y dispositivos legales vigentes que favorecen el uso, protección, recuperación, fomento y propagación de las lenguas en todos los estamentos gubernamentales; por otra parte, también existe otro documento importante que aprueba las Políticas Nacionales de las Lenguas Originarias (Decreto Supremo N° 005- 2017- MC); particularmente en la Ley N°29735, Artículo 4, de los derechos de la persona, numeral 4.1., inciso a), b), c), f) y g), con una especificidad diáfana expresa el derecho lingüístico de la persona, desde un reconocimiento como miembro de la comunidad, debe hacer uso de su lengua originaria en

espacios públicos y privados, y ser inmediatamente atendida en su lengua originaria en las instituciones de la administración pública y sustancialmente de preferencia y contar de los mecanismos de traducción que garanticen la utilización de sus derechos en contexto o espacio. Sobre el uso oficial de las lenguas nativas, el Poder Legislativo, aprueba la Ley N° 29735 (2011), al respecto considera:

“Artículo 15. De la ley 29735.- refiere el uso oficial el estado debe promover el estudio de todas las lenguas originarias del estado peruano procurando usar en el ámbito de la administración pública, así mismo las entidades públicas y privadas que realizan prestación de servicios al público deberán implementar de forma planificada y progresiva programas de formación y así mismo realizar contratación de trabajadores que como requisito para el ingreso sea un idioma alterno de la zona.

De acuerdo a la norma citada, hay mucha responsabilidad de la gestión pública de ofertar servicios de acuerdo al contexto y lengua originaria que usan los pobladores; es más la dación de esta ley, se extiende a todos los funcionarios y servidores sean de entidades privadas y públicas que ofertan servicios a fin de promover, el manejo práctico en la función pública de las lenguas originarias; iniciar procesos de contextualización en todos organismos de la administración pública extendiendo hacia los militares y policías; finalmente la implementación de la difusión de la lengua en todos los aspectos necesarios.

Por otra parte, según el Censo del 2017, Apurímac es uno de los departamentos con mayor densidad de quechua hablantes, con el 69,69%; significa que aproximadamente 7 de cada 10 personas hablan el quechua en una proporción relativa; sin embargo, el carácter mayúsculo de la cultura hegemónica de la sociedad peruana siempre ha alineado a los pueblos indígenas y con ello la vulnerabilidad de la lengua expresada por factores intrínsecos y variables externas condicionan a una extinción sistemática. Según, Blácido, Ruth (2016) “...las comunidades quechua hablantes son poblaciones vulnerables de sus derechos de habla originaria el cual afecta, quienes muchas veces se condicionarán subordinados (p. 234-235)

Las políticas de revitalización del quechua son más halagadoras; en la actualidad hay preocupación de reivindicar el estatus de esta lengua: dación de políticas, se despliegan investigaciones, se organizan talleres, debates, se establecen marcos jurídicos de inclusión social de los hablantes, entre otros; en esta perspectiva esta lengua muestra gran vitalidad en el mundo académico-intelectual, nuevos contextos y formas de difusión y promoción en todas las actividades públicas y privadas, al respecto, la investigadora primordial del Instituto de Estudios Peruanos y docente de la Universidad Pontificia Católica del Perú, Ames, Patricia (2020) advierte que:

“El idioma quechua se utiliza también en la tecnología virtual, donde existen muchas páginas de Web, videos, youtube entre otros, así mismo el quechua se utiliza también muy activamente en el mundo virtual”.

Efectivamente, en la mirada actual y consideración reivindicativa de la lengua quechua se extiende y muy bien se aprovecha la infinidad de medios y herramientas virtuales para poner en función pragmática y así sucesivamente en muchas actividades, la vigencia de la lengua quechua.

La misma autora, va sosteniendo y explicando sobre el aspecto del uso, preservación y difusión, cuando señala Ames, Patricia (Ibidem, Ob. Cit.):

Que se requiere una política lingüística integral además el acceso a los servicios de salud con justicia, de seguridad con empleados públicos que hablen el idioma quechua, y que esta población quechua hablante sea tratado de forma cálida y calidez

En este caso la gestión pública debe humanizar sus políticas de servicio en la atención del cliente – usuario del quechua hablante al hacerle accesible y una buena prestación de servicios en las entidades públicas y particularmente garantizar la difusión en productos tangibles.

## **CONCLUSIONES**

1. Los hallazgo alcanzados por la indagación se determinó una relación alta positiva en el uso del que quechua a nivel de expresión oral y la gestión pública con cifra de significancia de 0, 679 conforme se evidencia en la Tabla 10. El sustento explicativo se halla en los procesos

reivindicativos y la consideración de los enfoques de Interculturalidad e inclusión de gobernabilidad del Estado que afianza la visualización del vasto sector de la población indígena mediante leyes y normas que condicionan y enfatizan el derecho lingüístico de personas, cuando estas políticas cobran vigencia en las institucionales gubernamentales una gestión pública se optimiza en la atención de los requerimientos poblacionales.

2. Aproximadamente, casi el 79% de los empleados públicos del Centro de Salud de Curahuasi, muestran que el uso del quechua con claridad en el nivel oral determinados en “regular” y “casi regular” en la interrelación usuario – empleado con las características en nitidez permitiendo la eficiencia del servicio de salud; contrastado también este resultado en la relación de 0,648 de correlación positiva considerable.
3. Otro resultado alcanzado, respecto a la utilización del quechua con fluidez a nivel de expresión oral y la gestión pública, las cifras de 27% (regular) y 51,4% (casi regular) evidencian la relación significativa con la gestión pública, alcanzado 0,599 el coeficiente Rho de Spearman, considerada en una correlación positivamente bien considerable.
4. La relación de la variable uso del quechua a nivel oral con coherencia y gestión pública alcanza el resultado del 62, 2% en la consideración de los encuestados de “casi regular” resalta la preponderancia en relación al uso bajo las características de coherencia de la lengua quechua en las gestiones administrativas o de servicio; encontrando el punto de ese nexo en 0.679 que corresponde a la escala del coeficiente Spearman de positiva considerable.

## **RECOMENDACIONES**

1. La realidad peruana se sintetiza como una población pluricultural y multilingüe, donde convergen culturas y una diversidad de lenguas, en este contexto las instituciones gubernamentales deben implementar políticas de



capacitación a su personal y utilización de la lengua quechua en el proceso de relacionamiento cliente – usuario.

2. La eficiencia y eficacia de la nueva gestión pública sobre todo en las instituciones públicas al democratizar el uso obligatorio de la lengua originaria deben enmarcarse de procesos de interacción comunicativa en un marco de comprensión, respeto, tolerancia y reconocimiento.
3. El Centro de Salud de Curahuasi debe alinearse a las normas vigentes sobre el uso, preservación y difusión de la lengua quechua por desenvolverse en un contexto de cultura y lengua quechua.
4. Los mecanismos e instrumentos de gestión institucional del Centro de salud de Curahuasi debe estar caracterizados tomando como eje los enfoques de la diversidad e intercultural.

## REFERENCIAS

- Ames, P. (2020). Sobre el quechua y la ciudadanía en el Perú. *Ideele Revista*(239). Recuperado el 23 de julio de 2021, de <https://www.revistaideele.com/ideele/comment/191487>.
- Ancco, V. H. (2020). *Desconocimiento de los derechos lingüísticos por parte de las entidades públicas y su efecto en la prestación de servicios a los ciudadanos quechuahablantes de la APV los Portales de Tica Tica de la ciudad del Cusco, 2019*. Cusco : Universidad José Carlos Mariátegui .
- Apata, S. (2018). *La interculturalidad en el proceso de las políticas públicas: una propuesta basada e los mecanismo de articulación de las políticas comunales con las polpiticas en la gestión local del Estado Pluricultural de Bolivia*. La Paz - Bolivia: Universidada Mayor de San Andrés.
- Argibay, J. (2009). *Muestra en Invesstigación Cuantitativa. Sujetiviad y proceso cognitivos*. Recuperado el 26 de mayo de 2021, de <https://investigaliacr.com/investigacion/muestreo-simple-al-azar/>
- Arias, F. G. (2016). *El poryecto de investigación* (6ta Edición ed.). Caracas: EPISTEME, C.A.
- Bernal, C. (2010). *Proceso de investigación científica de la administración*. Santa Fe de Bogotá: Ed. Litografía. Recuperado el 26 de julio de 2021, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Blácido, R. (2016). La situación del quechua en el Perú y su inclusión en el sistema educatsivo. (R. U. Lima, Ed.) *Temáticas de desarrollo*, 230- 242. Recuperado el 23 de julio de 2021, de <https://repositorio.ulima.edu.pe/browse?type=author&value=Bl%C3%A1cido,%20Ruth>
- Borrego, S. (Diciembre de 2018). *Estadística descriptiva e inferencial*. Recuperado el 22 de julio de 2021, de [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_13/SILVIA\\_BORREGO\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_13/SILVIA_BORREGO_2.pdf)
- Cabezas, Edison, Naranjo, Diego y Torres Johana. (2018). *Intruoducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí - Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadasa ESPE.
- Castillo, W. (2017). *El derecho de los pueblos indígenas del Peru al uso de su lengua originarsia en el marco de la Ley 29735*. HUaraz - Ancash: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Cedamanos Rodríguez, M. (2018). *El uso de lenguasa originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú* . Madrid - España : Universidad Complutense de Madrid.
- CEPAL. (2012). *Panorma de la gestión pública en América Latina: en la hora de la igualdad*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CEPAL. (2016). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Condor, C. S. (2019). *Los derechos lingüísticos de los pueblos originarios y la garnatía del acceso a la justicia* . Lima : Universidad Ricardo Palma.
- Denos S., F. (2018). *Lengua materna quechua y sus efectos en la expresión oral de los estudiantes del nivel de educación primaria del distirto de San Sebastián* . Juliaca - Peru : Universidad Andina.
- Dzib, A. (s.f.). Cués son los tipos de datos cuantitativos? *QuestionPro*. Recuperado el 22 de julio de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-datos-cuantitativos/>
- Espinoza, Elizabeth; Gil, Walter y Agurto, Elvia. (8 feb. 2021 de oct-dic de 2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1 - 16. Recuperado el 14 de julio de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012).
- Fernández, Yolanda; Fernández, José y Rodríguez, Alicia. (2018). Modernización de la gestión pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales*(6). Recuperado el 14

de julio de 2021, de  
<http://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/Pecvnia/article/view/700>

Gonzales, C. (2017). *La comunicación efectiva*. México: Grupo Editorial Isef.

Guevara, María y Sánchez, Gaby. (2018). *Estrategias lúdicas para desarrollar la capacidad de expresión oral en estudiantes de educación inicial, 2016*. Trujillo - Perú: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Recuperado el 13 de julio de 2021, de  
[https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/373/1/014080003G\\_014080040J\\_T\\_2018.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/373/1/014080003G_014080040J_T_2018.pdf)

Hernández, R., & Fernández, C. y. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, María del Pilar. (2014). *Metodología de la investigación* (SEXTA EDICIÓN ed.). México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Horche, R. y. (2015). El concepto de fluidez en la expresión oral. 379. Recuperado el 13 de julio de 2021, de  
[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/publicaciones\\_centros/PDF/rio\\_2008/37\\_horche-marco.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/rio_2008/37_horche-marco.pdf)

Horche, R. y. (s.f.). El concepto de la expresión oral en la expresión oral. 379. Recuperado el 13 de julio de 2021, de  
[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/publicaciones\\_centros/PDF/rio\\_2008/37\\_horche-marco.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/rio_2008/37_horche-marco.pdf)

Huerta, S. (2010). Coherencia y cohesión. *Herencia: Estudios literarios, lingüísticos y creaciones artísticas*, 2(2), 76-80. Recuperado el 13 de julio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3401183>

Legislativo, P. (05 de junio de 2011). Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias. *Normas Legales. El peruano*. Lima, Perú.

LLamoca, Maritza y Pari, Aydee. (2017). *Nivel de expresión oral de los estudiantes del Tecer Grado de la Institución Educativa N° 36009 Yanaco-Huancavelica*. Huancavelica - Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado el 13 de julio de 2021, de  
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1520/TESIS%20LLAMOCA%20AYUQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, A. ((s.f.)). *La nueva gestión pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual*. (D. I. Estado, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Instituto Nacional de la administración pública. Dirección de estudios e información. Recuperado el 14 de julio de 2021, de  
<http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>

- López, J. F. (18 de julio de 2021). *Economipedia.com*. Recuperado el 18 de julio de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Ministros, S. d. (19 de Mayo de 2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima - Peru. Recuperado el 19 de mayo de 2021, de <file:///E:/CARLOS%20%20MOLINA/modernizaciondelagestionpublica2021.pdf>
- Monje, C. A. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Bogotá : NEIVA.
- Montero, G. (2021). *Dimensiones de la administración pública del siglo XXI: aportes para la reflexión y praxis* . República Dominicana: MAP.GOB.DO.
- Mosalve, Daniela y Gómez, José. (2020). Transformación digital : la gestión pública en la nueva era. *Debates IESA*, 35. Recuperado el 18 de mayo de 2021, de <http://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nuev>
- Niño Rojas, V. M. (2018). *Metodología de la investigación* . Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Niño, V. M. (2017). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución* . Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Paredes, A. (2018). Importancia y objetivos de la administración de recursos humanos en la gestión pública. *Info. Capital humano*. Recuperado el 18 de julio de 2021, de <https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/importancia-y-objetivos-de-la-administracion-de-recursos-humanos-en-la-gestion-publica/>
- Pedraza, M. B. (2019). *Democratización de la lengua de la administración pública: retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica*. Bellaterra-Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Pública, P. d.-S. (2016). *Identificación y Análisis de las tendencias en materia de modernización de la gestión pública con visión a 2030*. Lima - Perú : Bravo Publicidad Gráfica S.A.C.
- Pública, S. d. (2018). *Norma técnica implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública* . Lima.
- Raffino, M. E. (22 de julio de 2020). *Gestión Pública* . Etecé. Recuperado el 14 de julio de 2021, de <https://concepto.de/gestion-publica/>
- Reyes, Nancy y Boente, Alexis. (2019). *Metodología de la investigación* . UniSof-AleBC Busines.

- Rojas Aguilar, W. Y. (2018). *El uso del propio idioma en no hablantes del español como derecho ante la administración pública el caso de la SUNARP*. Lima: Universidad INca Garcilaso de la Vega.
- Rothstein, J. R. (2005). *Manual de especialista en rehabilitación*. España: Editorial Paidotribo.
- Sáez, F; García, O; Palao, J., y Rojo, P. (2016). Teoría genral del entorno. En *Innovación Tecnológica en las empresas* (págs. 1 - 25). Madrid: Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado el 18 de julio de 2021, de <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/url/view.php?id=278148&lang=en>
- Sanchez, J. (2020). *Gestión pública*. ECono. Recuperado el 27 de mayo de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Schröder, P. (s.f.). *Nueva Gestión Pública: aportes para el buen gobierno*. México, D.F.: Fundación Friedrich Neumann.
- Torres Fragoso, J. (2018). Marco conceptual de la gerencia pública para América Latina. *Ciencia Administrativa*, 12. Recuperado el 19 de mayo de 2021, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/marco2008-1.pdf>
- UNESCO. (s.f.). *Tradiciones y expresiones orales, incluido el idioma vehículo del patrimonio ccultural inmaterial*. Recuperado el 13 de julio de 2021, de <https://ich.unesco.org/es/tradiciones-y-expresiones-orales-00053>
- Vargas, D. (2018). *Lengua quechua y su influencia en la formación profesional de los estudiantes de la escuela académica profesional de educación inicial intercultural bilingüe 1era y 2da infancia de la Universidad Nacional Micaela bastidas de Apurímac*. Julica - Perú: Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".
- Vivaldi, G. M. (2000). *Curso de redacción. Teoría y práctica de la composición y del estilo*. Madrid - España: Paraninfo Thomson Learning. Recuperado el 13 de julio de 2021, de [https://jsoberanisg.files.wordpress.com/2015/09/martin\\_vivaldi\\_gonzalo\\_-\\_curso\\_de\\_redaccion.pdf](https://jsoberanisg.files.wordpress.com/2015/09/martin_vivaldi_gonzalo_-_curso_de_redaccion.pdf)

## **ANEXOS**

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>QUECHUA – EXPRESIÓN ORAL</b>	(Denos S., 2018) La expresión oral implica la interacción y la bidireccionalidad, en un contexto compartido, y en una situación en la que se deben negociar los significados. La comunicación es un proceso, una acción, basada en unas destrezas expresivas e interpretativas, por lo que la expresión oral debe entenderse como tal, junto a la comprensión oral, la lectura y la escritura.	Muchos lingüistas coinciden en que el quechua es una de las lenguas que mejor manifiestan los estados de ánimos, la dulzura, la ternura, la pasión, ira o desdén. Para muchos quechuas hablantes, es muy difícil traducir el quechua a otros idiomas pues se pierde mucho durante este proceso. A pesar de lo que muchos piensan, el quechua sigue firme en su evolución. <b>CLARIDAD</b> <b>FLUIDEZ</b> <b>COHERENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pronuncia adecuadamente.</li> <li>- Manifiesta ideas entendibles.</li> <li>- Utiliza volumen correcto.</li> <li>- Expresa con facilidad y correctamente.</li> <li>- Se expresa con espontaneidad.</li> <li>- Se desenvuelve adecuadamente.</li> <li>- Interrelaciona ideas adecuadamente.</li> <li>- Se expresa con secuencia lógica.</li> <li>- Correcta utilización de palabras.</li> <li>- Utiliza palabras con significación correcta.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi Nunca</li> <li>3. Regularmente</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>NUEVA GESTIÓN</b>	(Sanchez, 2020) <b>La gestión pública es el conjunto de operaciones y procesos dirigidos específicamente a llevar a cabo la administración de los recursos de organizaciones o entidades públicas.</b>	Schöder (2006) El enfoque de la nueva gestión pública (NGP) se orienta al logro de mayores niveles de autonomía y a la vez, la disminución de la burocracia, corrupción y derroche de los recursos y esfuerzos públicos; que coadyuven al logro de mayores niveles de eficiencia en la prestación de servicios orientados para la satisfacción de las necesidades de la población; por lo que se constituye en el sistema de control de la administración pública más innovador en el contexto global. <b>ENTORNO</b> <b>RECURSOS HUMANOS</b> <b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra comportamiento dinámico.</li> <li>- Comprende el entorno y su problemática.</li> <li>- Demuestra capacidad resolutive.</li> <li>- Adecuada selección del personal.</li> <li>- Promueve formación permanente.</li> <li>- Realiza promoción en áreas.</li> <li>- Establece procesos de planificación.</li> <li>- Muestra una adecuada organización.</li> <li>- Selecciona dirección.</li> <li>- Promueve el control.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi Nunca</li> <li>3. Regularmente</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE 1	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>¿De qué manera se relaciona la utilización del quechua a nivel de expresión oral con la gestión pública del Centro de la Salud de Curahuasi-2021?</p>	<p>Analizar las percepciones sobre la utilización de quechua a nivel de expresión oral en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi –2021.</p>	<p>La utilización del quechua a nivel de expresión oral mejoría significativamente la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021.</p>	<p><b>Expresión oral del Quechua</b></p> <p><b>DIMENSIÓN 1: Claridad</b>  <b>DIMENSIÓN 2: Fluidez</b>  <b>DIMENSIÓN3: Coherencia</b></p>	<p>Descriptivo-transversal -</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --- O1     M --- O2     O1 --- r     O2 --- r             </pre> </div> <p>Donde:</p> <p><b>M:</b> Muestra</p> <p><b>O<sub>1</sub>:</b> Variable1: Utilización del quechua a nivel de expresión oral.</p> <p><b>r:</b> relación significativa entre ambas variables.</p> <p><b>O<sub>2</sub>:</b> Variable 2: La nueva gestión pública</p> <p><b>POBLACIÓN:</b>  <b>74 trabajadores del CS Curahuasi</b></p> <p><b>MUESTRA:</b>  <b>100% de trabajadores seleccionados</b></p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b>  <b>-TÉCNICA: encuesta</b>  <b>-INSTRUMENTO: cuestionario</b></p> <p><b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>  <b>Mediante SPSS</b></p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera se relaciona la utilización del quechua con claridad con la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi-2021?</li> <li>¿De qué manera se relaciona la utilización del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021?</li> <li>¿De qué manera se relaciona la utilización del quechua con coherencia en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la utilización del quechua con claridad en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021.</li> <li>Analizar la utilización del quechua con fluidez en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021.</li> <li>Determinar la utilización del quechua con coherencia en la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi- 2021</li> </ol>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La utilización del quechua con claridad a nivel de expresión oral favorecería la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021.</li> <li>La utilización del quechua con fluidez a nivel de expresión oral favorecería la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021</li> <li>La utilización del quechua con coherencia a nivel de expresión oral favorecería la gestión pública del Centro de Salud de Curahuasi – 2021</li> </ol>	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p><b>Gestión pública</b></p> <p><b>DIMENSIÓN 1: Entorno</b></p> <p><b>DIMENSIÓN2: Recursos humanos</b></p> <p><b>DIMENSIÓN3: Procesos administrativos</b></p>	



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable: Expresión oral del quechua

García, Fredy (2018) La expresión oral del quechua es una forma de comunicación natural del hombre que se desarrolló desde las sociedades antiguas hasta las actuales. Por medio de ella se inició la transmisión de saberes que el hombre iba adquiriendo a través de la experiencia, sin embargo, esta capacidad ha sido olvidada por las escuelas aun sabiendo que ésta es fundamental para las interrelaciones humanas” (p. 67)

### DIMENSIONES DE LAS VARIABLES:

#### Dimensión 1: Claridad

Guevara, María (2018) “Es la exposición de ideas entendibles, adecuadamente articuladas con un correcto volumen de voz. Así mismo es la forma de pronunciar y articular sonidos. Un estilo claro permite que el pensamiento del emisor sea captado sin esfuerzos por el receptor” (p.25)

#### Dimensión 2: Fluidez

MED (2009) Es la capacidad de un hablante para expresarse correctamente con cierta facilidad y espontaneidad permitiendo que se desenvuelva adecuadamente”. “**La fluidez verbal** se refiere a la cantidad de información por unidad de medida, que un hablante es capaz de emitir cuando produce un discurso. Se refiere también a la calidad de la información emitida ya que no es suficiente producir muchas palabras por minuto sino también producir un discurso que progrese temáticamente, un discurso que muestre un desarrollo y que avance hacia una meta discursiva” MED (2009).

#### Dimensión 3: Coherencia

Guevara, María (2018) “Es la expresión de las ideas en forma lógica. Consiste en la interrelación de las ideas como un sistema de signos coordinados y con significación propia”. “La coherencia consiste en que las ideas que expresamos oralmente estén bien interrelacionadas y conectadas, es decir que tengan una estructura y secuencia lógicas. La coherencia deriva del enlace correcto de todas las palabras que expresamos. El comunicador coherente está consciente de la relación de las ideas, ya que la falta de coherencia trae como resultado inmediato la falta de claridad,

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES Y RECOJO DE DATOS

Variable: EXPRESIÓN ORAL DEL QUECHUA

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>CLARIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pronuncia adecuadamente.</li> <li>- Manifiesta ideas entendibles.</li> <li>- Utiliza volumen correcto.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En la atención de usuarios usted pronuncia adecuadamente el quechua?</li> <li>2. ¿Durante el contacto con los usuarios expresa o manifiesta ideas entendibles?</li> <li>3. ¿Su expresión oral está matizada con un volumen correcto entendible en el proceso de interacción con el usuario?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi Nunca</li> <li>3. Regularmente</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
<b>FLUIDEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresa con facilidad y correctamente.</li> <li>- Se expresa con espontaneidad.</li> <li>- Se desenvuelve adecuadamente.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. En la atención de los usuarios, ¿usted expresa el quechua con cierta facilidad y correctamente?</li> <li>5. En los espacios y entorno de relación con el usuario, ¿usted manifiesta en el quechua espontáneamente?</li> <li>6. ¿Usted se desenvuelve adecuadamente utilizando el quechua en la interrelación paciente – trabajador?</li> </ol>	
<b>COHERENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrelaciona ideas adecuadamente.</li> <li>- Se expresa con secuencia lógica.</li> <li>- Correcta utilización de palabras.</li> <li>- Utiliza palabras con significación correcta.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. En el proceso de interacción (comunicación) utilizando el quechua, cliente o usuario – trabajador, ¿usted interrelaciona ideas con suma facilidad?</li> <li>8. ¿Sus expresiones están matizadas de una secuencia lógica al entrar en contacto con el usuario e interrelacionarse mediante el quechua?</li> <li>9. ¿Usted utilizada correctamente el quechua en el proceso de interrelación con el usuario?</li> <li>10. ¿Las palabras que usted utiliza del quechua interpreta con precisión su</li> </ol>	

		significación?	
--	--	----------------	--

Fuente: Elaboración propia.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable: Gestión pública

NERY ROBINZON VARGAS JUÁREZ (2017) “La gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones., [sic]”. La gestión pública o también denominado administración pública es la **implementación de las Políticas de Estado peruano**, o sea, a la aplicación de los recursos del estado con el objetivo de fomentar el desarrollo en los tres niveles de gobierno y el estado de bienestar en su población. Herramientas y prácticas que atañen a las políticas públicas de una nación (pag. 113)

### DIMENSIONES DE LAS VARIABLES:

#### Dimensión 1: Entorno

Se considera a las funciones, comportamientos, dinámica de relación con el *entorno* y problemática de las organizaciones *públicas* como entidades institucionales creadas por una gestión gubernamental.

#### Dimensión 2: Recursos humanos

McGregor Jr., (1988) “En la literatura del sector público puede encontrarse una visión muy similar al ponerse de relieve el carácter esencial de los recursos humanos en la determinación de estrategias de cambio que sean prácticas y factibles dado el carácter intensivo en personal de la actividad de las administraciones públicas” (pág. 231).

#### Dimensión 3: Procesos administrativos

Henry Fayol publicada en (1916), hizo una propuesta inicial sobre el “Proceso Administrativo” para la empresa, todos estos elementos reseñados aparecen en su obra, “principios de administración industrial y general”. (pag 23), El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

**Variable: GESTIÓN PÚBLICA**

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<b>ENTORNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra comportamiento dinámico.</li> <li>- Comprende el <i>entorno</i> y su problemática.</li> <li>- Demuestra capacidad resolutive.</li> </ul>	11. ¿Usted muestra un comportamiento dinámico en sus expresiones orales utilizando el idioma quecha frente al usuario? 12. ¿Se involucra con los problemas internos de la institución para resolver y favorecer al usuario en su bienestar expresando en quechua? 13. ¿Ante eventualidades, muestra capacidad resolutive para mejorar la comprensión del quechua, expresando calidad y calidez en la atención al usuario?	1. 'Nunca 2. Casi Nunca 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuada selección del personal.</li> <li>- Formación permanente.</li> <li>- Promoción en áreas.</li> </ul>	14. ¿El puesto de trabajo al que postuló exigía el dominio del quechua? 15. ¿Tiene conocimiento usted que el Centro de Salud se preocupa por capacitar en el uso y manejo del idioma quechua para mejorar la relación trabajador –usuario? 16. Durante su experiencia laboral, ¿usted ha sido promocionado a otras áreas por utilizar del quechua como medio de comunicación en la atención del usuario?	
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación.</li> </ul>	17. El Centro de Salud tiene planificado de prestación del servicio en el idioma quechua?	

<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización.</li> <li>- Dirección.</li> <li>- Control.</li> </ul>	<p>18. ¿La organización del Centro de Salud responde al contexto, costumbres, idioma y valores de la comunidad?</p> <p>19. ¿El estamento directivo muestra interés por optimizar el servicio de salud utilizando como medio de comunicación el quechua?</p> <p>20. Los directivos del Centro de Salud evalúan los procesos de interacción usuario – trabajador del fomento, y uso de la lengua quechua en la prestación del servicio.</p>	
------------------------	---	---	--

## FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA EXPRESIÓN ORAL DEL QUECHUA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	74	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	74	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	10

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEMS 1	30,51	59,979	,947	,978
ÍTEMS 2	30,28	62,836	,848	,981
ÍTEMS 3	30,53	62,362	,905	,979
ÍTEMS 4	30,53	62,362	,905	,979
ÍTEMS 5	30,65	61,930	,914	,979
ÍTEMS 6	30,42	58,877	,937	,978
ÍTEMS 7	30,24	60,187	,893	,980
ÍTEMS 8	30,24	62,488	,898	,980
ÍTEMS 9	30,38	59,882	,917	,979
ÍTEMS 10	30,39	57,529	,950	,978

## FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE PARA MEDIR GESTIÓN PÚBLICA

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	74	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	74	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	10

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEMS 1	12,20	24,712	,758	,928
ÍTEMS 2	13,27	23,570	,670	,940
ÍTEMS 3	13,49	20,774	,944	,921
ÍTEMS 4	14,18	24,585	,848	,923
ÍTEMS 5	14,28	28,590	,866	,932
ÍTEMS 6	14,31	28,984	,853	,934
ÍTEMS 7	14,26	27,536	,887	,928
ÍTEMS 8	14,01	23,383	,924	,918
ÍTEMS 9	14,23	27,357	,879	,927
ÍTEMS 10	14,30	28,184	,815	,931