

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**SOCIAL**



**“BARRERAS CULTURALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS  
TRABAJADORES Y LOS USUARIOS EN EL PODER JUDICIAL SEDE-  
ILAVE”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. JOSELUIS EFRAIN MAQUERA FLORES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**PUNO-PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TESIS:**

**“BARRERAS CULTURALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LOS  
USUSARIOS EN EL PODER JUDICIAL SEDE-ILAVE”**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. JOSELUIS EFRAIN MAQUERA FLORES**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE**

:

  
Lic. Romel Montesinos Condo.

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
Dr. Flavio Demetrio Abarca Macedo.

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
Lic. Felipe Gutiérrez Bravo.

**DIRECTO/ASESOR**

:

  
Lic. Leoncio Efraín Alemán Cruz.

**Área:** COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO

**Tema:** BARRERAS CULTURALES

Fecha de sustentación 29 de diciembre del 2017



## DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a la persona que me impulsa cada día a ser mejor, mi madre, de igual forma a toda mi familia por estar en esos momentos.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros por enseñarme a conocer el mundo. A mis docentes por la paciencia en la enseñanza y a mi familia.

**INDICE**

<b>RESUMEN</b> .....	12
<b>ABSTRACT</b> .....	13

**CAPITULO I****INTRODUCCION**

<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:</b> .....	14
<b>1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:</b> .....	16
<b>1.2.1 Antecedentes Internacionales:</b> .....	16
<b>1.2.2 Antecedentes Nacionales:</b> .....	17
<b>1.2.3 Antecedentes Locales:</b> .....	17
<b>1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA:</b> .....	18
<b>1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO:</b> .....	20
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	20
<b>1.4.1. Objetivo principal:</b> .....	20
<b>1.4.2. Objetivos específicos:</b> .....	21
<b>1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN:</b> .....	21

**CAPITULO II****REVISION DE LITERATURA**

<b>2.1 MARCO TEÓRICO</b> .....	22
<b>2.1.1 LA COMUNICACIÓN:</b> .....	22
<b>2.1.2 LA COMUNICACIÓN HUMANA:</b> .....	25
<b>2.1.3 EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN:</b> .....	25
<b>2.1.4 NIVELES DE LA COMUNICACIÓN:</b> .....	29
<b>a. Intrapersonal:</b> .....	29

b. Interpersonal:.....	29
c. Grupal:.....	30
d. Organizacional:.....	30
e. Masivo:.....	30
f. Semiológico:.....	30
2.1.5 BARRERAS EN EL PROCESO COMUNICATIVO:.....	31
a. Barreras semánticas:.....	32
b. Barreras fisiológicas:.....	32
c. Barreras psicológicas:.....	32
d. Barreras físicas:.....	33
e. Barreras administrativas:.....	33
f. Barreras culturales:.....	33
2.1.6 CULTURA:.....	33
2.1.7 COMUNICACIÓN Y CULTURA:.....	35
2.1.8 BARRERAS CULTURALES:.....	36
a. Tolerancia:.....	39
b. Respeto:.....	39
c. Empatía:.....	39
d. Colaboración:.....	39
2.1.9 BARRERAS CULTURALES EN LA COMUNICACIÓN:.....	40
a. Lengua:.....	40
b. Ideas:.....	40
c. Conducta y tradiciones:.....	41
d. Símbolos:.....	41
2.2 MARCO CONCEPTUAL:.....	42

2.2.1 LAS MUNICIPALIDADES: .....	42
2.2.2 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO –ILAVE:.....	42
2.2.3 PODER JUDICIAL: .....	44
2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:.....	46
2.3.1 Hipótesis General: .....	46
2.3.2 Hipótesis Específica: .....	46
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:.....	47

### CAPITULO III

#### MATERIALES Y METODOS

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	48
3.1.1 Tipo de investigación: .....	48
3.1.2 Diseño de investigación:.....	48
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN .....	49
3.2.1 Población:.....	49
3.2.2 Muestra: .....	49
3.3 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	50
3.3.1 Técnica: .....	50
a. Observación:.....	50
b. Encuesta: .....	50
3.3.2 Instrumentos de recolección de datos.....	50
a. Guía de observación: .....	50
b. Guía de cuestionario:.....	50
3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	51
3.4.1 Procedimiento:.....	51
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:.....	51

**CAPITULO IV****RESULTADOS Y DISCUSION**

<b>4.1 BARRERAS CULTURALES DE LINGÜISTICA EN LA COMUNICACIÓN...</b>	<b>52</b>
<b>4.1.1 Barreras culturales de lingüística en los trabajadores: .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1.2 Barreras culturales de lingüística en los usuarios .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2 BARRERAS CULTURALES DE EXPECTATIVA EN LA COMUNICACIÓN .</b>	<b>68</b>
<b>4.2.1 Barreras culturales de expectativa en los trabajadores: .....</b>	<b>68</b>
<b>4.2.2 Barreras culturales de expectativa en los usuarios: .....</b>	<b>73</b>
<b>4.3 BARRERAS CULTURALES DE COSTUMBRE EN LA COMUNICACIÓN....</b>	<b>78</b>
<b>4.3.1 Barreras culturales de costumbre en los trabajadores:.....</b>	<b>78</b>
<b>4.3.2 Barreras culturales de costumbre en los usuarios: .....</b>	<b>82</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1 Trabajadores que hablan el idioma aymara.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura N° 2 Trabajadores que entienden e idioma aymara.....</b>	<b>54</b>
<b>Figura N° 3 Nivel de comprensión del aymara de los trabajadores.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura N° 4 Idioma en que les habla los ciudadanos a los trabajadores.....</b>	<b>57</b>
<b>Figura N° 5 Manejo del español de los usuarios según los trabajadores.....</b>	<b>58</b>
<b>Figura N° 6 Manejo del idioma aimara de los usuarios según los trabajadores.....</b>	<b>60</b>
<b>Figura N° 7 Usuarios que hablan el idioma aymara.....</b>	<b>61</b>
<b>Figura N° 8 Usuarios que entiende el idioma aymara.....</b>	<b>64</b>
<b>Figura N° 9 Nivel de comprensión del aymara de los usuarios.....</b>	<b>64</b>
<b>Figura N° 10 Idioma en que les hablan los trabajadores a los usuarios.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura N° 11 Manejo del español de los trabajadores según los usuarios.....</b>	<b>66</b>
<b>Figura N° 12 Manejo del aymara de los trabajadores según los usuarios.....</b>	<b>67</b>
<b>Figura N° 13 Percepción de los usuarios de la justicia que se imparte según los trabajadores.....</b>	<b>68</b>
<b>Figura N° 14 Expectativa de los usuarios sobre la justicia que esperan de la sede judicial- Ilave.....</b>	<b>70</b>
<b>Figura N° 15 Valor que perciben los trabajadores de los usuarios.....</b>	<b>71</b>
<b>Figura N° 16 Antivalor percibe los trabajadores de los usuarios.....</b>	<b>72</b>
<b>Figura N° 17 Percepción de la justicia en los usuarios.....</b>	<b>73</b>
<b>Figura N° 18 Expectativas sobre la justicia en los usuarios.....</b>	<b>75</b>
<b>Figura N° 19 Valor que percibe el usuario en los trabajadores.....</b>	<b>76</b>
<b>Figura N° 20 Antivalor que percibe los usuarios en los trabajadores.....</b>	<b>77</b>

<b>Figura N° 21 Si existe o no distinción de trato hacia los usuarios por su forma de vestir</b>	<b>78</b>
<b>Figura N° 22 Distinción de trato hacia el usuario que pijcha coca.....</b>	<b>79</b>
<b>Figura N° 23 Distinción de trato hacia los usuarios con sistemas de ebriedad luego de alguna festividad patronal por la zona, por parte de los trabajadores de la sede judicial llave .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura N° 24 Distinción de trato hacia los usuarios por parte de los trabajadores de la sede judicial llave, por su forma de vestir .....</b>	<b>82</b>
<b>Figura N° 25 Distincion de trato hacia los usuarios que pijchan coca .....</b>	<b>83</b>
<b>Figura N° 26 distinción de trato por parte de los trabajadores de la sede judicial-llave hacia los usuarios que llegan con síntomas de ebriedad, luego de alguna festividad patronal en la zona .....</b>	<b>84</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Población total, urbana y rural, según provincias 2007 .....</b>	<b>44</b>
---	-----------

## RESUMEN

La comunicación, es el medio que el hombre ha creado y desarrollado para transmitir e intercambiar ideas, experiencias, conocimientos y en general todo aquello que forma la memoria social de un pueblo, una sociedad o un grupo humano; es de esperarse que ésta no es algo terminado, algo perfecto, por lo que la (comunicación) siempre estará desarrollándose, mejorándose y en constante superación. Por ello en la presente investigación se plantea describir aquellos elementos considerados obstáculos o barreras culturales en la comunicación como; el idioma, las costumbres y expectativas, que son limitaciones para una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial Ilave 2017. Donde cada uno presenta valores personales, lenguaje, costumbres, expectativas y percepciones. Esto con la finalidad de conocer e interpretar las barreras culturales que existen, lo que representa y lograr nuevos conocimientos para mejorar la comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede-Ilave, para una efectiva comunicación. ¿Cómo se manifiestan las barreras culturales de comunicación entre los trabajadores y los usuarios de la Sede Judicial Ilave?

**Palabras Clave:** Barreras culturales, comunicación, trabajadores, usuarios.

### ABSTRACT

Communication is the medium that man has created and developed to transmit and exchange ideas, experiences, knowledge and in general everything that forms the social memory of a people, a society or a human group; it is expected that it is not something finished, something perfect, so that communication always improving, improving and constantly overcoming. Therefore in the present research it is proposed to describe those elements considered obstacles or cultural barriers in the communication as; the language customs and expectations, which are limitations for effective communication between users and workers of the Ilave Judicial Headquarters. Where each presents personal values, language, customs, expectations and perceptions. This is done with the purpose of knowing and interpreting the cultural barriers that exist, which represents and to obtain new knowledge to improve the communication between the users and workers of the Judicial Power of the Headquarters-Ilave 2017, for an effective communication. How are cultural barriers of communication between workers and users of the Judicial Headquarters revealed?

**Keywords:** Cultural barriers, communication, workers, users.

## CAPITULO I

### INTRODUCCION

#### 1.1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

La comunicación, es el medio que el hombre ha creado y desarrollado para transmitir e intercambiar ideas, experiencias, conocimientos y en general todo aquello que forma la memoria social de un pueblo, una sociedad o un grupo humano; es de esperarse que ésta no es algo terminado, algo perfecto, por lo que la (comunicación) siempre estará desarrollándose, mejorándose y en constante superación.

Por ello en la presente investigación se plantea describir aquellos elementos considerados obstáculos o barreras culturales en la comunicación como; el idioma las costumbres y expectativas, que son limitaciones para una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial Ilave. Donde cada uno presenta valores personales, lenguaje, costumbres, expectativas y percepciones.

Esto con la finalidad de conocer e interpretar las barreras culturales que existen, lo que representa y lograr nuevos conocimientos para mejorar la comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede-Ilave, para una efectiva comunicación. Por ello se da las siguientes interrogantes:

¿Cómo se manifiestan las barreras culturales de comunicación entre los trabajadores y los usuarios de la Sede Judicial Ilave?

¿Cuáles son las barreras lingüísticas que limitan una comunicación efectiva entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede - Ilave?

¿Cuáles son las barreras de costumbre que limitan una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede - Ilave?

¿Cuáles son las barreras de expectativa que limitan a una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede - Ilave?

El presente trabajo de investigación como no podía ser de otra manera, está estructurado en cinco capítulos: El primer capítulo, presenta sobre el planteamiento y formulación del problema de investigación: antecedentes, objetivos de la investigación; aspectos que posibilitan la razón de la investigación.

En el segundo capítulo, están considerados los fundamentos teóricos desde las perspectivas científicas y epistemológicas que respaldan la investigación: como referencia del marco teórico en función a la variable, dimensiones e indicadores, hipótesis de la investigación, aspectos que posibilitan la secuencia lógica del desarrollo de la presentación de resultados

En el tercer capítulo, está considerado la parte metodológica de la investigación en función al enfoque cuantitativo: tipo y diseño, métodos, técnicas e instrumentos, población y muestra, aspectos que posibilitaron en alcanzar los objetivos previstos de la investigación

En el cuarto capítulo, se detalla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la investigación, el mismo que fue recogido a través de instrumentos y sistematizada en tablas y gráficos.

En el capítulo quinto y sexto se desarrolla las conclusiones en función a los objetivos

previstos, y las recomendaciones. Como parte complementaria al informe de tesis se acompaña con los anexos, instrumentos que demuestran la veracidad de la aplicación de la investigación.

## **1.2.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales:**

(Girón Muñoz, 2010) Tesis de investigación: “Barreras de comunicación intercultural entre integrantes del VI Contingente de Operaciones de Mantenimiento de Paz y Habitantes de Puerto Príncipe, Haití”

Siendo sus principales conclusiones:

Debido a las barreras interculturales que se dan como producto de la diferencia entre dos o más culturas el VI Contingente que estuvo presente en la república de Haití, no se comunicó en forma eficiente.

Una de las barreras más evidentes, aun contando con traductores locales, fue el idioma como consecuencia de que actuaron dos grupos sociales que utilizan diferentes idiomas: español-francés (creole)

La cultura también se manifestó como barrera de comunicación intercultural debido a que las costumbres y tradiciones de Guatemala no son las mismas que se desarrollan en Haití, como el caso de la quiebra de la piñata.

La tonalidad de la voz (militarizada) empleada por algunos guatemaltecos fue mal interpretada debido a que los haitianos descienden de esclavos y hoy en día no aceptan



que se les trate como tales.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales:**

(Sucapuca Villasante, 2008) Tesis: “Barreras de la comunicación interpersonal en el hogar de menores San Juan de Dios-Puno”

Siendo su principal conclusión: el tiempo que se le dedica los tutores a los niños es insuficiente para obtener buenas relaciones interpersonales, gozar de un ambiente de familiarización y de confianza, esto se da también porque los tutores están encargados de otras funciones dentro del hogar que impide brindarles una atención personalizada a los niños, razón por el cual la mayoría de los niños ven a los tutores como aquellas personas que están junto a ellos sólo para desempeñar su trabajo.

Que el cambio de constante de tutores que existe dentro del hogar desfavorece en el comportamiento de los niños, puesto que los niños sienten cierta desconfianza y no tratan de encariñarse con sus tutores por temor al cambio; del mismo modo se observó que entre las tutoras mujeres existen conflictos personales que perjudican e impiden una comunicación fluida trayendo consigo inconvenientes dentro del grupo.

### **1.2.3 Antecedentes Locales:**

(Flores Callapani, 2005) Tesis de investigación: “Interferencias y barreras comunicacionales durante el proceso de conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno”

Siendo sus principales conclusiones:

Las interferencias como la ansiedad, inseguridad, nerviosismo, pasividad, entonación de la voz, gesticulación movimientos, postura, interferencia de terceros, medio ambiente y el ruido, son barreras comunicacionales que impiden una eficaz y rápida resolución de conflictos”

El presente trabajo de investigación sobre el clima organizacional la mayoría de los profesionales de enfermería de ambos hospitales perciben al clima organizacional medianamente favorable porque el trabajo en equipo se da de vez en cuando, con una tendencia a casi nunca, del mismo modo la cooperación, así mismo la cohesión está centrada en la eventualidad dando a comprender que el conjunto de profesionales de enfermería no están interrelacionándose para organizar y llevar a cabo una determinada tarea dentro de la organización y son muy pocas los profesionales que se sienten identificados con los objetivos y metas organizacionales

Respecto al nivel satisfacción laboral intrínseca la mayoría de los profesionales de enfermería de los hospitales Puno y Juliaca se muestran satisfechos con los factores intrínsecos en cambio con los factores extrínsecos, los profesionales de ambos hospitales se muestran entre la insatisfacción con tendencia a la satisfacción media.

### **1.3.FORMULACION DEL PROBLEMA:**

La Sede Judicial-Ilave del Poder Judicial, es una institución encargada de brindar justicia a la población, donde a diario asisten cerca de 150 personas, según el libro de reporte de Mesa de Partes de esta institución.

Por ello brindar justicia a una población con claros rasgos distintivos en costumbres, donde gran parte de su población manejan el idioma aymara como lengua materna, representa un gran reto para los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave.

Dicho ello esta investigación, busca describir esas barreras culturales que limitan la comunicación; dentro de ellas el idioma, las expectativas y costumbres. Que es su población usuaria Sede Judicial-Ilave.

Porque la comunicación y sus barreras culturales, o simplemente interferencias, son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje, y se sitúan entre el emisor y el receptor, cuando ambos están en los mismos campos de experiencia.

Por ello se presentan las siguientes preguntas:

¿Cómo se manifiestan las barreras culturales de comunicación entre los trabajadores y los usuarios de la Sede Judicial-Ilave?

- ¿Cuáles son las barreras lingüísticas que limitan una comunicación efectiva entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede-Ilave?
- ¿Cuáles son las barreras de costumbre que limitan una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede-Ilave?
- ¿Cuáles son las barreras de expectativa que limitan a una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede-Ilave?

#### **1.4.IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO:**

La Sede Judicial-Ilave, es una institución encargada de brindar justicia a la población, donde a diario asisten cerca de 150 personas, según el libro de reporte de Mesa de Partes de esta institución.

Por ello brindar justicia a una población con claros rasgos distintivos en costumbres, donde gran parte de su población manejan el idioma aimara como lengua materna, representa un gran reto para los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, tener una efectiva comunicación.

Por ello esta investigación, busca describir esas barreras culturales que limitan la comunicación, para llegar a una efectiva comunicación entre los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave y su población usuaria.

La utilidad de se le pueda dar al estudio de la investigación es crear una base de datos sobre las barreras culturales en la comunicación y buscar formas para reducir al mínimo las limitaciones que presenta. De esta manera mejoraría la relación entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave.

#### **1.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Objetivo principal:**

Describir las manifestaciones de las barreras culturales de comunicación que enfrentan los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede-Ilave.

#### **1.4.2. Objetivos específicos:**

- a) Identificar las barreras lingüísticas que limitan una comunicación efectiva entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.
- b) Identificar las barreras de costumbre que limitan una efectiva comunicación entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.
- c) Identificar las barreras de expectativa que limitan a una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial Sede-Ilave.

#### **1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN:**

La presente investigación se llevó a cabo en el Sede Judicial-Ilave. Que se encuentra en el distrito de Ilave de la Provincia de El Collao.

## CAPITULO II

### REVISION DE LITERATURA

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 LA COMUNICACIÓN:

Es el proceso por medio del cual el hombre comparte con otros miembros de su especie las experiencias adquiridas a lo largo de procesos sociales en los que ha compartido peligros, ha satisfecho necesidades y ha sometido a la naturaleza poniéndola a su servicio.

La comunicación entre los hombres aparece con el proceso de hominización. Para realizarla, el hombre en sociedad, se vio obligado a crear instrumentos y medios que le permitieran ejecutarla. El proceso de hominización es aquel que llevó a un ser a la condición de hombre, para ello, ese ser tuvo que pasar y experimentar, en su propia estructura corporal, una serie de cambios físicos y anatómicos, así como otros de carácter social, como vivir en comunidad, ser un ser social que necesitó un medio de comunicación. (Engels, 1978, pág. 25)

“En resumen, los hombres en formación llegaron a un punto en el que tuvieron necesidad de decirse algo (sic) los unos a los otros. La necesidad creó el órgano: la laringe poco desarrollada del mono se fue transformando, lenta pero firmemente, mediante modulaciones que producían, a su vez, modulaciones más perfectas, mientras los órganos de la boca aprendían, poco a poco, a pronunciar un sonido articulado tras otro”. (Engels, 1978, pág. 25)

Si el lenguaje fue el medio de comunicación entre los hombres desde un principio y

lo que se iba a comunicar eran pensamientos; entonces, entre lenguaje y pensamiento hay una relación estrecha e indisoluble; y tanto el primero como el segundo son características propias del ser humano.

Aunque muchos animales, que viven en rebaño o en otras formas de conglomerado, tienen maneras de comunicarse entre sí, por medio de sonidos, de movimientos, de actitudes, etc., sólo el hombre ha desarrollado un lenguaje que responde a las necesidades de transmitir a otros hombres sus pensamientos.

Se puede afirmar que la comunicación es parte de la cultura; por consiguiente, si la cultura es producto del desarrollo social de la humanidad, y ese desarrollo ha sido diferente en cada región del mundo; entonces, es natural que existan diversas culturas y que éstas estén integradas por distintos elementos y manifestaciones. Se puede considerar que cada sociedad particular tiene su propia cultura; sus específicos elementos culturales.

La comunicación fue el instrumento que, aquel ser que se estaba transformando en hombre, necesitaba para transmitir sus ideas, experiencias, emociones, sentimientos y los conocimientos que iba acumulando; para interrelacionarse con otros hombres, con quienes ya vivía en comunidad.

El lenguaje, como medio de comunicación y producto social, ha pasado por un proceso de desarrollo junto con el hombre, organizándose en distintos grupos, comunidades y sociedades fueron surgiendo distintas formas de lenguaje oral, es decir, un sistema de signos que sirven para la comunicación como el lenguaje de gestos, de mímica, de señales, etc.

Según lo indica en el sitio de Internet ([www.csub.edu/tfernandez\\_ulloa/spanishlinguistics/introduccionlinguistica](http://www.csub.edu/tfernandez_ulloa/spanishlinguistics/introduccionlinguistica), s.f.) El lenguaje es vehículo de comunicación. También dice que comunicar es hacer saber a otro lo que uno piensa, siente o desea. El sistema que el humano utiliza para expresarse es el habla, pero no es la única manera, hay otras como el lenguaje de signos, el gestual o el simbólico.

En general, el lenguaje se puede definir como un sistema de signos simbólicos empleados para la intercomunicación. A éste se dedica la ciencia que Saussure denominó semiología (ciencia que estudia todos los procedimientos comunicativos que porten un contenido semántico, tanto en el mundo de lo animado como en el inanimado).

La lingüística es la parte de la semiología que estudia los signos del lenguaje humano articulado, así como del verbal que es el producido por el órgano fonador humano.

El lenguaje humano es articulado en torno de unidades mínimas, los sonidos. Los fonemas se comunican entre sí para tener unidades completas: lexemas, morfemas, y ellos, a su vez, se combinan entre sí para formar de nuevo unidades aún mayores, como el sintagma, la oración o el texto como unidad global (unidad mayor de comunicación).

Para fines de la investigación, interesa el lenguaje articulado, llamado así debido a que funciona con base en sonidos que se articulan en la laringe del hombre y a partir de ellos surge el lenguaje oral de acuerdo con las necesidades de los grupos humanos, de sus características sociales y hasta de las condiciones del medio natural en que se



encuentran asentados; el medio geográfico no determina, pero si condiciona el desarrollo social.

El lenguaje oral se va diversificando hasta que surge lo que se llama lengua, habla y otras variables que permiten la comunicación, finalmente nace el idioma. El idioma es la lengua particular o propia de un país, nación o Estado; por ejemplo, el español es el idioma común para los países de Latinoamérica. Lo que significa que el término (idioma) tiene connotación política.

### **2.1.2 LA COMUNICACIÓN HUMANA:**

Para que cada uno de estos elementos se interrelacionen satisfactoriamente es necesario reducir filtros o interferencias entre el emisor y el receptor. De hecho, entre muchas posibilidades, esos filtros pueden deberse a ciertos malos hábitos de comunicación, tanto del que habla (emisor) como del que escucha (receptor), o a que los mensajes emitidos, ya sean verbales o no verbales resulten ambiguos.

Estas interferencias, fomentadas tanto consciente como inconscientemente, son las que hacen que una persona termine reprochándose su actitud, aislándose, o lo que es peor, lastimada psicológica y emocionalmente.

### **2.1.3 EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN:**

Para comunicar el emisor codifica sus pensamientos o emociones en un mensaje que se envía a través de uno o más canales. El receptor decodifica o interpreta los símbolos en un intento por entender el significado del hablante. Este proceso de decodificación se ve afectado por el campo total de experiencias del receptor, esto es por los mismos

factores que da forma al proceso de codificación (Verderber, 2009, pág. 9)

(Berlo, 1985, pág. 12) Afirma que, al comunicarnos, tratamos de alcanzar objetivos relacionados con nuestra intención básica de influir en nuestro medio ambiente y en nosotros mismos; sin embargo, la comunicación puede ser invariablemente reducida al cumplimiento de un conjunto de conductas, a la transmisión o recepción de mensajes”.

El modelo de Berlo supone que la comunicación constituye un proceso. Es decir, una estructura cuyos elementos se interrelacionan en forma dinámica y mutuamente influyente.

En el proceso de comunicación no se puede identificar un principio o fin estable y constante a través del tiempo, por lo cual el modelo desarrollado corresponde al (proceso de comunicación) detenido arbitrariamente en un momento dado del tiempo.

En el proceso de comunicación se pueden distinguir los siguientes componentes:

- Fuente de comunicación. Corresponde a una persona o grupo de personas con un objetivo y una razón para comunicar.
- Encodificador. Es el encargado de tomar las ideas de la fuente y disponerlas en un código.
- Mensaje. Propósito de la fuente, expresado de alguna forma.
- Canal. Medio o portador del mensaje, conducto por donde se trasmite el mensaje.

- Decodificador. Traduce el mensaje y le da forma para que sea utilizable por el receptor.
- Receptor. Persona o grupo de personas ubicadas en el otro extremo del canal y que constituyen el objetivo de la comunicación. Si no existe un receptor que responda al estímulo producido por la fuente, la comunicación no ha ocurrido.

Estos conceptos son inherentes a todo proceso de comunicación, ya sea que se trate de una conversación entre dos personas o una conferencia, etc.

(Escudero, 1990, pág. 11) Anota que, por proceso, se entiende cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo o cualquier operación o tratamiento continuos. Es decir que el proceso de la comunicación no es estático, sino que se halla en movimiento y está constituido por los elementos siguientes: emisor, receptor, mensaje, el medio o canal y la retroalimentación que es la clave de la comunicación.

Escudero continúa diciendo que el emisor es quien transmite información (mensaje) y tiene un objetivo al hacerlo, es decir una intención. Receptor es quien recibe el mensaje y al mismo tiempo actúa como emisor al mandar nueva información basada en el mensaje que le envió el primero, provocando la retroalimentación o comunicación de retorno o de respuesta.

El medio por el cual se remite la información o mensaje es el canal y éste puede ser mediante ondas sonoras, en la comunicación cara a cara, hasta cualquier otro medio más sofisticado, como la red de internet.

Se puede notar que la comunicación es bilateral y la información unilateral. Únicamente cuando existe retroalimentación se puede hablar realmente de comunicación, pues se origina un movimiento constante en el que los papeles de emisor y receptor se irán alternando en ese flujo de informaciones que constituyen el proceso de la comunicación. Otro elemento importante es el código, ya que, para que se dé la comunicación, tanto el emisor como el receptor deben conocerlo y no es más que el conjunto de signos que se utilizan para elaborar el mensaje. Por ejemplo, si el idioma del emisor es el español y el del receptor es diferente, la comunicación será imposible.

Al obstáculo, de cualquier tipo, que impide parcial o totalmente la comunicación se le conoce como interferencia o ruido en la comunicación. (Escudero, 1990).

Por lo tanto, hasta el momento en que la información del emisor y el receptor se unen y pasan a formar parte de un mismo significado y la intercambian se puede hablar de comunicación.

Por su parte, (Interiano, 2001, pág. 71) expresa que, en nuestra época, son innumerables las disciplinas que tratan de estudiar el proceso de la comunicación, desde perspectivas similares, hasta otras totalmente opuestas a otras. Y no es raro, hoy día, que muchas de esas disciplinas traten de erigirse en ciencias de la comunicación, sabedores, quienes las impulsan, de que la comunicación es un proceso y a la vez un fenómeno.

Es un proceso porque debe interpretarse como el conjunto ordenado de pasos que van de un emisor hasta un receptor; y que, de alterarse uno de esos pasos o instancias, alteraría ineluctablemente, el proceso en sí. A la vez, debe interpretarse como fenómeno porque es el natural resultado de las relaciones de producción y de

interacción social que el hombre ha tenido que emprender desde los tiempos prehistóricos”.

#### **2.1.4 NIVELES DE LA COMUNICACIÓN:**

De acuerdo con el sitio de internet (<http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-imagen/niveles-comunicacion>, s.f.) Existen varios niveles de la comunicación, se pueden enumerar los siguientes:

##### **a. Intrapersonal:**

Es aquella comunicación que se da en el mismo individuo, es decir uno mismo actúa como emisor y receptor a la vez.

##### **b. Interpersonal:**

Esta comunicación se origina entre dos o más personas y una de sus características es que la retroalimentación se da al mismo tiempo. Es decir que participan dos o más personas físicamente próximas y existe interacción cara a cara, también se da lo que se conoce como prosémica que es la distancia que las personas dejan entre sí para comunicarse. Por ejemplo, la distancia entre amigos cuando entablan una conversación no es la misma que guardan los novios o dos personas que no se conocen. La comunicación interpersonal no puede estar representada por un proceso lineal, éste debe ser circular de mutua interacción e influencia, donde los polos de emisor y receptor existen simultáneamente. (Marroquín Pérez Manuel, Villa Sánchez Aurelio, 1995).

(Decker, 1992, pág. 6) Aporta que la habilidad de la comunicación interpersonal significa la capacidad de hacer que, constantemente, todo lo que se comunica sea creíble y verosímil.

**c. Grupal:**

Esta comunicación se manifiesta cuando un conjunto de personas conforma una unidad prácticamente identificable con el fin de lograr intereses comunes, como el desarrollo del grupo o la búsqueda de sus metas.

**d. Organizacional:**

Este nivel tiene lugar en las empresas, iglesias, escuelas, en los partidos políticos y en los grupos deportivos, entre otros.

**e. Masivo:**

También llamada comunicación de masas, hace uso de la tecnología. Una de sus características es que el auditorio es extenso, heterogéneo, el medio actúa en forma pública y se transmite de manera transitoria

**f. Semiológico:**

Existen barreras o ruidos no sólo interculturales como el idioma. El uniforme mismo puede ser una barrera, así como ser extranjero o extraño y ver el fenómeno hasta como una intromisión que afecta la autodeterminación de los pueblos. Más allá del uso de la lengua puede convertirse en un ruido ideológico que no permita una comunicación intercultural eficaz.

### **2.1.5 BARRERAS EN EL PROCESO COMUNICATIVO:**

Las Barreras en la Comunicación, o simplemente interferencias, son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje, y se sitúan entre el emisor y el receptor, cuando se gesta el proceso comunicativo.

Comunicarse significa según su raíz latina *comunicare* hacer en comunión, dar a conocer, estar unido a. Por eso hay una gran diferencia entre ser eficaz en la comunicación, es decir lograr que los demás comprendan un mensaje, y querer convertirse en un gran orador.

La mayoría de la gente desea ver realizados sus proyectos, transmitir y obtener información, alcanzar acuerdos, tomar decisiones acertadas y mejorar sus relaciones.

Por eso conceptos claves como claridad, brevedad y superación de obstáculos constituyen los tres ejes fundamentales de este libro.

La verdadera comunicación no comienza hablando si no escuchando. La principal condición del buen comunicador es saber escuchar.

La verdadera comunicación no está dada por un emisor que habla receptor que escucha, si no por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos (aunque sea a distancia a través de medios o canales artificiales).

Es a través de ese proceso de intercambio como los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la asistencia social comunitaria.

Para una mejor comprensión hemos agrupado las diversas barreras que obstaculizan la comunicación en los siguientes grupos según el sitio web: (<http://www.rhblog.com/2008/03/31/barreras-de-la-comunicacion/>)

**a. Barreras semánticas:**

Tienen que ver con el significado de las palabras; cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica.

Si al hablar o escribir empleamos una palabra con una acepción que no corresponda, se produce una barrera semántica. Esto quiere decir: cambio de significación

**b. Barreras fisiológicas:**

Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial.

**c. Barreras psicológicas:**

Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.



**d. Barreras físicas:**

Son las circunstancias que se presentan en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

**e. Barreras administrativas:**

Son las que se originan en estructuras organizacionales inadecuadas, mala planeación y deficiente operación de los canales. Éstas pueden ser por la falta de planeación, presupuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

**f. Barreras culturales:**

Se presentan cuando existen diferencias de conocimientos entre el emisor y receptor por lo tanto esto impide la comprensión de mensajes, estas llegan a ser generalmente, el idioma, las creencias ideas, costumbres, valores y hábitos.

**2.1.6 CULTURA:**

Según el diccionario de la Real Academia Española, el término deriva del latín cultura, elem, compos, que significa cultivo, crianza. Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en

una época o grupo social.

El concepto antropológico de cultura está ligado con la apreciación y análisis de elementos como valores, costumbres, normas, estilos de vida, formas o implementos materiales, la organización social, etc.

La cultura que cada sociedad ha creado y desarrollado da a sus integrantes elementos fundamentales para encontrarle sentido al entorno social y humano en que se desenvolverá. Si se parte de que diferentes sociedades tienen un mínimo de sentido compartido, será porque la cultura ha desarrollado elementos de tipo general que pueden ser utilizados por los miembros de distintas sociedades con diferente cultura, lo que les permite enfrentar y solucionar problemas. (Clifford, 1987, pág. 20)

Desde el punto de vista antropológico (Millán Tomás, 1999) Millan indica que cultura es una forma particular de vida, de gente, de un período o de un grupo humano. Por lo que se deduce que la sociedad haitiana, en la que estuvieron inmersos los miembros del VI Contingente de Operaciones de Mantenimiento de Paz (VI COMP) en el año 2008, tienen una forma particular de vida que se manifiesta en sus ritos religiosos, su idioma, tradiciones, costumbres, normas, valores y en su organización social.

La cultura que cada sociedad ha creado y desarrollado da a sus integrantes elementos fundamentales para encontrarle sentido al entorno social y humano en que se desenvolverá. Si se parte de que diferentes sociedades tienen un mínimo de sentido compartido, será porque la cultura ha desarrollado elementos de tipo general que pueden ser utilizados por los miembros de distintas sociedades con diferente cultura, lo que les permite enfrentar y solucionar problemas. (Clifford, Geertz, 1987, pág. 20)

Si trata de definir a la cultura a partir de cómo ayuda a la comprensión entre seres humanos, es entendida como una red, malla o entramado de sentidos que le dan el significado a los fenómenos o eventos de la vida cotidiana, para interactuar socialmente y surge como producto del comportamiento humano y de la vida social situados en un ambiente histórico, geográfico/climático y productivo (material e intelectual). (Millán Tomás, 1999)

### **2.1.7 COMUNICACIÓN Y CULTURA:**

Estamos acostumbrados a concebir la comunicación como un simple intercambio material de palabras, como una mera transmisión de información y de mensajes, reflejo de la primacía de los estudios de comunicación clásicos basados en la teoría matemática. En la actualidad, la comunicación como intercambio de información se ha ampliado, de modo que se considera como un todo formado por un conjunto de códigos y reglas conectados con otras prácticas culturales, que integran el lenguaje verbal, no verbal, los modos de comportamiento, etc. Así, la comunicación intercultural pone en relación la comunicación con la cultura.

La cultura es una mezcla compleja de creencias, valores y actitudes compartidas y perpetuadas por los miembros de un grupo social. Se admite que la herencia cultural de una persona afecta a sus patrones de pensamiento y de comportamiento, a su percepción de la realidad y de la salud-enfermedad, y también a sus formas y estilos de comunicación. Dado que se aprende a lo largo de la vida mediante el refuerzo social constante, se la ve como la forma natural y normal en que ocurren las cosas. Además, estas pautas pueden tener matices distintos en función del sexo, dado que

mujeres y hombres somos en culturados y educados diferencialmente en casi todas las sociedades humanas.

Sin embargo, es un error tener una concepción esencialista, rígida, estereotipada y estática de una cultura y de las personas que forman parte de ella, ya que existen subculturas dentro de las culturas, variaciones individuales y cambios a lo largo del tiempo dentro de un mismo sistema cultural. La cultura se construye gracias a la interacción de los seres humanos, por lo que siempre está en proceso de construcción. Hay que tener en cuenta que las diferencias entre la gente de una misma cultura según el género, la clase o la posición socioeconómica, pueden ser mayores que sus similitudes. Por otro lado, las mujeres migrantes, tras haber sido socializadas en un lugar o cultura determinada, en mayor o menor medida pasan por un proceso de cambio y adaptación al tomar contacto con la nueva realidad existente en la sociedad receptora.

#### **2.1.8 BARRERAS CULTURALES:**

La cultura es la identidad compartida por un pueblo o una nación y proporciona el telón de fondo necesario para comprender la forma de vivir y ver el mundo de sus gentes. Como las culturas se desarrollan de forma diferente, es lógico que al comunicarse unas con otras aparezcan ciertas barreras y dificultades causadas por dichas diferencias.

Una de las barreras más perceptibles entre las culturas es el lenguaje. Incluso aquellas que poseen una “misma” lengua; es decir que una misma palabra tiene significados diferentes entre 2 culturas que poseen el mismo lenguaje, Este “lío” de palabras puede

llevar a una mala comunicación y producir mucha confusión. Por eso de una de las barreras culturales del cambio, ya que causa problemas que no permiten el desarrollo, al causar malentendidos y potencialmente problemas.

Las ideas: La cultura se manifiesta también en las ideas. Si prestamos atención a los idiomas, donde las personas vierten sus ideas, veremos que hay ciertas culturas que poseen conceptos que no existen en otras. Cuando en una cultura existe una idea que no existe en otra, se produce una barrera cultural.

Conducta y tradiciones: La cultura otorga a la gente una determinada manera de actuar y comportarse considerada como aceptable. Pero esto es diferente dependiendo del lugar, y sobre todo de la cultura a la cual se esté haciendo referencia, ya que un comportamiento en un lugar, en una cultura específica puede ser bien aceptada, pero ese mismo comportamiento en otra se puede considerar como ofensiva y como una falta de respeto, lo cual genera una barrera cultural al cambio, porque todo debería estar globalizado y tener unos comportamientos "estándares" para cada uno de nosotros.

El lenguaje: EL CAMBIO Cualquier análisis que se proponga sobre el cambio social y cultural desde el punto de vista antropológico tiene que tener en cuenta, de una u otra manera, qué entendemos por cultura. Si no es así, probablemente habrá que cuestionarse la propia existencia de la antropología social y cultural como ciencia social.

La capacidad de interacción social que los humanos tenemos es la causa fundamental de la aparición de la cultura como peculiar sistema de adaptación al medio, así como

también como motor fundamental del cambio social y del continuo proceso de innovación técnica y tecnológica de la sociedad.

Además, la evolución cultural, entendido como algo consustancial o natural es debida, sobre todo, a la transmisión por imitación. En algunas ocasiones se lleva a cabo de modo preciso y entonces se aprende, sin embargo, es frecuente la deformación en el proceso de transmisión. En ese caso es imperfecta y se produce la novedad y el cambio.

Se creó que científicamente es necesario y se puede hacer con cierta claridad la exposición de un proceso de cambio, y que es imposible el demostrar y exponer un proceso de evolución cultural.

Cambio es el concepto que denota la transición que ocurre de un estado a otro, por ejemplo: de las personas en su estado civil (soltero, casado, divorciado o viudo); o las crisis, o revoluciones en cualquier campo de los estudiados por las ciencias sociales, principalmente la historia, que puede definirse como ciencia del cambio.

Estamos en un mundo globalizado. Aunque probablemente no sea fácil acordar en una sola definición de la globalización, se puede hablar de cambios que combinan: una revolución tecnológica, una creciente interdependencia entre los Estados, la generalización del mercado como institución central, la expansión del capital financiero sobre el sector productivo y una nueva configuración de poder a escala mundial.

Existen también ciertos elementos cuyo significado cambia de una cultura a otra. Por

ejemplo, en occidente, el color negro suele ser considerado el color de la muerte. En cambio, en Japón, ese color es el blanco. Por lo tanto, que una novia se case de blanco podría resultar cuando menos extraño para un oriental. Según (Augusto Árias, Isabella Gonzales, 2017)

Aquí algunos aspectos positivos:

**a. Tolerancia:**

Es muy importante en el tema de las barreras culturales, por ejemplo, en un museo, hay que saber esperar la explicación y poder comprender, los objetos presentes en el museo.

**b. Respeto:**

Es importante ya que, si no sabemos o no tenemos conocimiento acerca del tema, guardar el debido respeto hacia el emisor sería la mejor opción para demostrar los valores que tenemos en la comunicación

**c. Empatía:**

Es la capacidad de entender y asumir el papel de otra persona. Es meterse en los zapatos de la otra persona para ser capaz de entender y reconocer sus emociones.

**d. Colaboración:**

Es lo que comúnmente se conoce como ser servicial, esto significa dar sin pedir nada a cambio.

### 2.1.9 BARRERAS CULTURALES EN LA COMUNICACIÓN:

La cultura es la identidad compartida por un pueblo o una nación y proporciona el telón de fondo necesario para comprender la forma de vivir y ver el mundo de sus gentes. Como las culturas se desarrollan de forma diferente, es lógico que al comunicarse unas con otras aparezcan ciertas barreras y dificultades causadas por dichas diferencias.

#### a. Lengua:

Una de las barreras más perceptibles entre las culturas o dentro de una cultura, es el lenguaje. Incluso aquellas que poseen una “misma” lengua, como Estados Unidos e Inglaterra, pueden hablarla de forma diferente y añadir su propia jerga y términos con distinto significado. Por ejemplo, en Inglaterra la palabra "fag" hace referencia a un cigarrillo, mientras que los estadounidenses utilizan esa misma palabra como término despectivo para referirse a los homosexuales. Este “lío” de palabras puede llevar a una mala comunicación y producir mucha confusión.

#### b. Ideas:

La cultura se manifiesta también en las ideas. Si prestamos atención a los idiomas, donde las personas vierten sus ideas, veremos que hay ciertas culturas que poseen conceptos que no existen en otras. Por ejemplo, la palabra alemana "glücklich" describe una idea que en español no tiene una traducción exacta. Lo más parecido sería algo así como "sentirse satisfecho o bien", pero



en el mejor de los casos se trata de una traducción inexacta. Cuando en una cultura existe una idea que no existe en otra, se produce una barrera cultural.

**c. Conducta y tradiciones:**

La cultura otorga a la gente una determinada manera de vestir, de actuar y comportarse considerada como aceptable. Por ejemplo, en Italia y Francia, cuando un hombre se enoja o se emociona durante una discusión o cuando llora abiertamente mostrando sus emociones, está haciendo algo que se considera normal. Sin embargo, en Estados Unidos, este tipo de comportamiento se ve como una muestra de debilidad, porque la cultura del país dicta que los hombres deben comportarse estoicamente y que no pueden dejarse llevar por las emociones. Otro ejemplo: en Oriente Medio se considera de buena educación rechazar una invitación dos veces antes de aceptarla en la tercera oferta. Si aceptas la primera vez, pensarán que eres un glotón o que estás desesperado, mientras que en las culturas más occidentales simplemente estarías aceptando una invitación.

**d. Símbolos:**

Existen también ciertos elementos cuyo significado cambia de una cultura a otra. Por ejemplo, en occidente, el color negro suele ser considerado el color de la muerte. En cambio, en Japón, ese color es el blanco. Por lo tanto, que una novia se case de blanco podría resultar cuando menos extraño para un oriental. Además, algunos símbolos que son muy comunes en las culturas más desarrolladas, como el símbolo de la radiación, probablemente no significarán

nada para una persona que provenga de una cultura menos avanzada tecnológicamente, donde la idea de la radiación podría ser hasta mágica. Según el sitio web: ([http://www.ehowenespanol.com/barreras-culturales-info\\_279600/](http://www.ehowenespanol.com/barreras-culturales-info_279600/))

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL:**

### **2.2.1 LAS MUNICIPALIDADES:**

La municipalidad de acuerdo a Ley N° 27297 Ley Orgánica de Municipalidades, es un órgano de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; Teniendo como finalidad representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción de acuerdo a sus competencias. El alcalde promueve el desarrollo económico y social de su jurisdicción a través de la ejecución de planes y programas aprobados en armonías con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo.

### **2.2.2 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO –ILAVE:**

La Provincia del Collao-Ilave es una de las trece provincias que pertenece a la región de Puno, ubicada al sur del departamento.

#### **Cuenta con cinco distritos:**

- **Ccapaso**
- **Conduriri**

- **Pilcuyo**
- **Santa Rosa de Mazocruz**
- **Ilave (capital de la provincia)**

**Otras características:**

- Capital de la provincia : Ilave
- Fundación : 28 de Noviembre de 1950 (12 de diciembre de 1991, elevación a capital de la Provincia El Collao).
- Población estimada : 81,059 habitantes
- Altitud : 3,850 m. s. n. m.
- Latitud : 16° 06' 10" S
- Longitud : 69° 36' 22" O
- Coordenadas : UTM: 19 K 435183 8219601
- Superficie : 874,57 Km<sup>2</sup>.

La población es multilingüe, hablan aymara y castellano, siendo predominante el aymara en la zona rural. En el distrito de Ilave se celebran diversas fiestas patronales en la que participan tanto los pobladores de las zonas urbana y rural, conservando sus tradiciones y costumbres. Entre estas, se puede mencionar las más importantes:

- Fiesta de Santa Cruz 2 de mayo.

- Fiesta de San Martín de Porras 6 de mayo.
- Fiesta de San Miguel Arcángel 29 de setiembre.

**Población total, urbana y rural, según provincias 2007**

*Tabla 1 Población total, urbana y rural, según provincias 2007*

PROVINCIA	POBLACION			PORCENTAJE (%)	
	TOTAL	URBANA	RURAL	URBANA	RURAL
Puno	229,236	136,754	92,482	59.66	40.34
Azángaro	136,829	37,508	99,321	27.41	72.59
Carabaya	73,946	30,329	43,617	41.02	58.98
Chucuito	126,259	35,767	90,492	28.33	71.67
El Collao	81,059	25,376	55,683	31.31	68.69
Huancané	69,522	13,851	55,671	19.92	80.08
Lampa	48,223	18,659	29,564	38.69	61.31
Melgar	74,735	35,536	39,199	47.55	52.45
Moho	27,819	7,950	19,869	28.58	71.42
S.A. Putina	50,490	33,665	16,825	66.68	33.32
San Román	240,776	220,610	20,166	91.62	8.38
Sandia	62,147	16,543	45,604	26.62	73.38
Yunguyo	47,400	17,343	30,057	36.59	63.41
<b>Total</b>	<b>1,268,441</b>	<b>629,891</b>	<b>638,550</b>	<b>49.66</b>	<b>50.34</b>

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda

**2.2.3 PODER JUDICIAL:**

El Poder Judicial del Perú es un organismo autónomo de la República del Perú constituido por una organización jerárquica de instituciones, que ejercen la potestad de administrar justicia, que en teoría emana del pueblo, no obstante, no es elegido directa ni indirectamente.

El Poder Judicial en su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico, disciplinario e independiente en lo jurisdiccional, con sujeción a la

Constitución.

No existe, ni puede instituirse, ninguna jurisdicción que pueda cumplir esta misma tarea, con excepción de los organismos de justicia militar y arbitral.

El Poder Judicial es, de acuerdo a la Constitución y las leyes, la institución encargada de administrar justicia a través de sus órganos jerárquicos que son los Juzgados de Paz no Letrados, los Juzgados de Paz Letrados, las Cortes Superiores y la Corte Suprema de Justicia de la República.

El funcionamiento del Poder Judicial se rige por la Ley Orgánica del Poder Judicial que establece su estructura orgánica y precisa sus funciones.

Esta ley define los derechos y deberes de los magistrados, quienes son los encargados de administrar justicia; de los justiciables, que son aquellos que están siendo juzgados o quienes están solicitando justicia; y de los auxiliares jurisdiccionales que son las personas encargadas de brindar apoyo a la labor de los integrantes de la magistratura.

La Ley Orgánica del Poder Judicial vigente, tiene su origen en el Decreto Supremo N° 017-93-JUS promulgado el 28 de mayo de 1993 y publicado el 2 de junio del mismo año. Consta de 304 Artículos, 1 Disposición Complementaria Única y 33 Disposiciones Finales y Transitorias.

- **Corte Superior de Justicia de Puno:**

La Sala Plena de la Corte Superior de Justicia de Puno según el artículo 72° del Texto Único ordenado de la Ley Orgánica del poder Judicial, es

un órgano de dirección del Poder Judicial en el respectivo Distrito Judicial.

Forman la Sala Plena de la Corte Superior, todos los Jueces Superiores de la Oficina de Control de la Magistratura y del Consejo Ejecutivo no intervienen en los casos en que hayan conocido en el ejercicio de sus funciones

- **Sede Judicial-Ilave**

Es el órgano rector de brindar justicia a la población de la Provincia del Collao-Ilave. Son parte de esta Sede; el Juzgado administrativo preparatoria, Juzgado mixto, Juzgado paz letrada y Juzgado unipersonal liquidador.

## **2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **2.3.1 Hipótesis General:**

Las barreras culturales de comunicación, limitan el proceso comunicativo entre los trabajadores y los usuarios del Poder Judicial Sede-Ilave.

### **2.3.2 Hipótesis Específica:**

- El idioma es una barrera lingüística, limita una comunicación efectiva entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.
- Las costumbres como tradiciones, religión, valores son barreras de comunicación que limitan a una efectiva comunicación entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.

- Las barreras culturales de expectativa en la comunicación como la percepción limitan a una comunicación efectiva entre los trabajadores y los usuarios del Poder Judicial Sede-Ilave.

**2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:**

Se trabajó con una sola variable. Las barreras culturales en la comunicación entre los trabajadores y usuarios de la Sede Judicial-Ilave.

**CUADRO 2**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Barreras culturales en la comunicación en los trabajadores y usuarios del Poder Judicial Sede-Ilave.	Barreras lingüísticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar y comprender el aimara</li> <li>• Hablar y comprender el idioma español (castellano )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas.</li> <li>• Ficha de observación</li> </ul>	a) ... b) .... c) .... d) ... e) ...
	Barreras culturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma de vestir</li> <li>• Pijchar coca.</li> <li>• Beber en festividades patronales</li> <li>• Valores</li> </ul>		
	Barreras de expectativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción sobre la justicia.</li> <li>• Posición sobre la justicia que se imparte.</li> </ul>		

## CAPITULO III

### MATERIALES Y METODOS

#### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

##### 3.1.1 Tipo de investigación:

Para realizar esta investigación se utilizó el método científico. Según (Popper, 1974) es la metodología más eficaz que existe para mejorar el conocimiento de las ciencias sociales.

El tipo de investigación es cuantitativo porque, “se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables”. (Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P., 2010, pág. 149)

El tipo de investigación en este caso, según el propósito de la investigación es descriptivo.

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

Es de diseño descriptivo porque se describió el fenómeno, es decir tal como es y cómo se manifiesta.

- **Investigación Descriptiva:**

Se emplea cuando el objetivo es el de detallar cómo son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Describe tendencias de



un grupo o población.

- Consideran a un fenómeno y sus componentes.
- Miden conceptos.
- Definen variables.

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Población:**

Los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave y los usuarios que asiste a diario a esta institución.

Se tomó en cuenta a esta institución por ser encargada de brindar justicia a los pobladores de la Provincia del Collao.

#### **3.2.2 Muestra:**

Para los trabajadores se contó con una muestra, que estuvo constituida por 18 trabajadores que laboran en la Sede Judicial-Ilave, corresponde a tipo de muestra censada, pues el investigador selecciono el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido (Ramírez, 1997) afirma “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

Para los usuarios se utilizó la muestra probabilística, que según Mesa de Partes de la institución se reporta un ingreso promedio de 150 personas por día por esa razón se

multiplico sacando un total de 261 encuestas para los usuarios.

### 3.3 TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1 Técnica:

##### a. Observación:

Esta técnica consistió en observar e identificar las actividades que desarrolla un medio de comunicación, el cual se realizó sobre la base de algunos criterios previamente establecidos y cuyo resultado se registró en fichas documentales de investigación.

##### b. Encuesta:

Técnica de investigación que consistió en la elaboración de un cuestionario previamente desarrollado y estructurado, en forma directa a los trabajadores de los medios de comunicación.

#### 3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

##### a. Guía de observación:

A través de fichas de observación para conocer la realidad del centro de la investigación.

##### b. Guía de cuestionario:

El cuestionario comprende preguntas que se encuentran establecidas bajo la escala de; a, b, c, d, e. Donde tabulando nos dará

resultados.

### **3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Procedimiento:**

- Se midieron los resultados de los instrumentos.
- Se sistematizó el proceso de resultados.

Se midieron los resultados y se desarrolló una contrastación con el diseño estadístico, el mismo que si señala una percepción significativa, de manera favorable.

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:**

Se realizaron encuestas del tipo personal donde el cuestionario es cara a cara, ahí existe una interacción entre encuestador y encuestado, normalmente el encuestador toma nota o deja que lo llenen los encuestados. Esto bajo la escala; a, b, c, d, e

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION

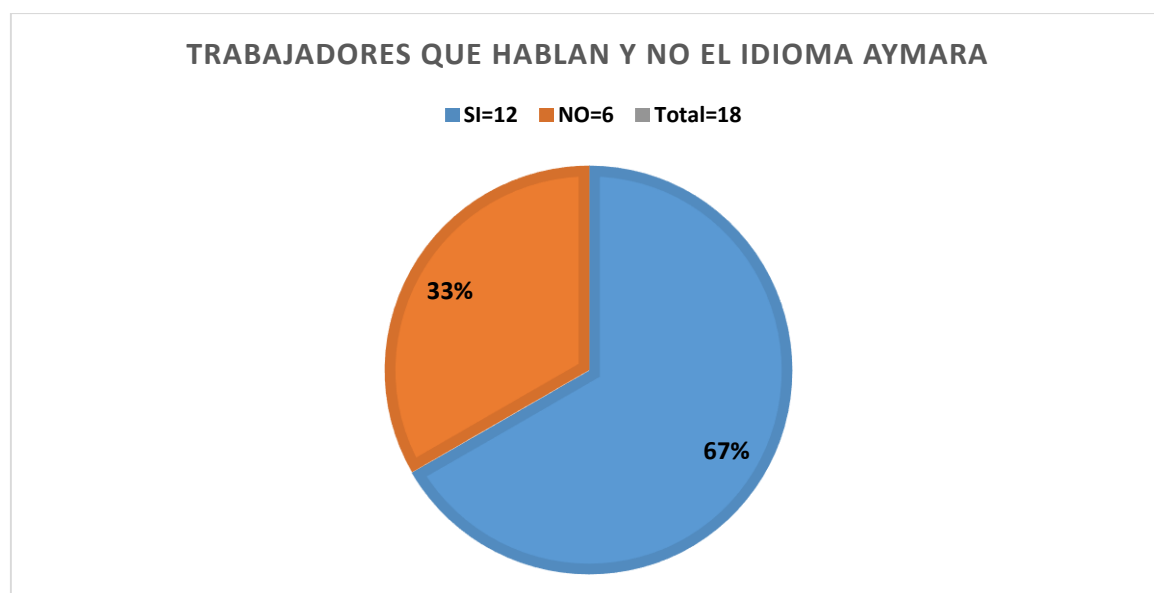
El presente capítulo comprende, en primer aspecto, los resultados del hecho de ejecución de la investigación sustentado en los resultados generales de los instrumentos de recojo de información con su respectiva confirmación; en segundo lugar, se presenta los resultados de las dimensiones.

Para que la exposición y análisis de los resultados sea más didáctico, se ha convenido realizar el gráfico respectivo; además del análisis, se ha agregado la interpretación de los mismos, expresadas generalmente de los totales de los cuadros.

#### 4.1 BARRERAS CULTURALES DE LINGÜÍSTICA EN LA COMUNICACIÓN

##### 4.1.1 Barreras culturales de lingüística en los trabajadores:

*Figura N° 1 Trabajadores que hablan el idioma aymara*



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 1 en la pregunta, usted habla el idioma aymara, se observa que el

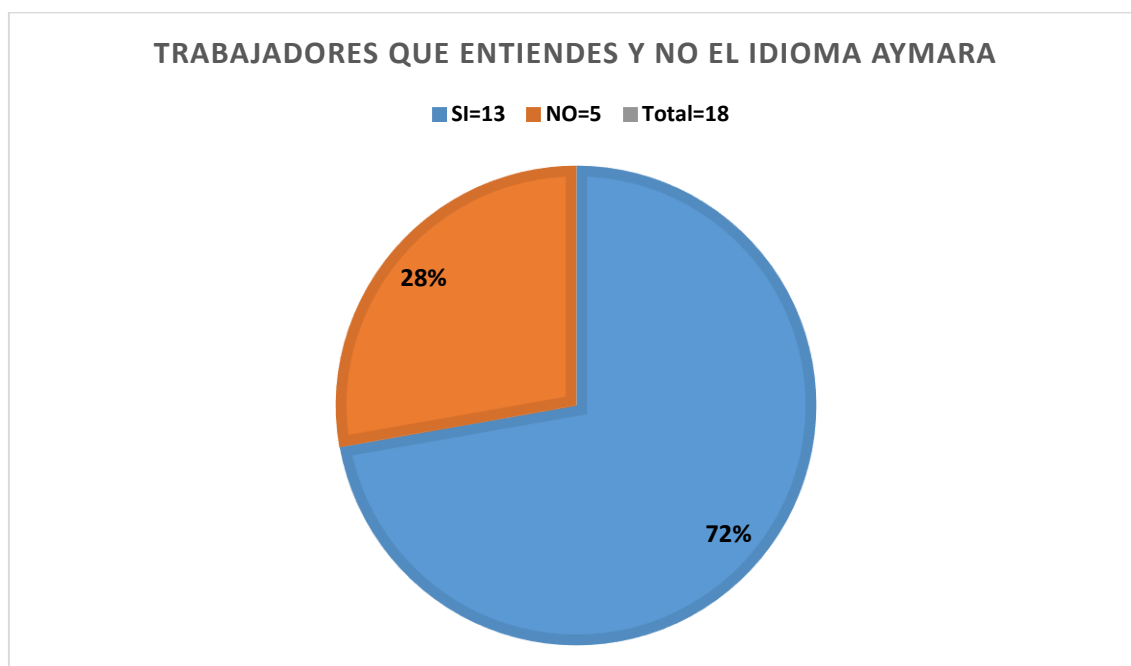
67% de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave si hablan el idioma aymara y el 33% no hablan este idioma.

En la valoración a la pregunta sobre si usted habla el idioma aymara, es positiva ya del 100% un 67% de los trabajadores habla este idioma y solo un 33% no lo hace.

Según los resultados podemos afirmar que una gran mayoría de trabajadores hablan el idioma aymara y tienen buena comunicación con gran parte de los usuarios. Ya que buena parte de ellos son de la misma provincia. Pero debemos tener en cuenta que aún existe un 33% que no lo hace y por ese lado las barreras culturales lingüísticas se ponen en manifiesto.

Porque hablar el aymara más con una población que es bilingüe como lo es gran mayoría de ciudadanos de la Provincia del Collao-Ilave, es beneficioso para mejorar la comprensión entre usuario y trabajadores por ende la comunicación y efectividad en la mejor comprensión entre ambos.

*Figura N° 2 Trabajadores que entienden el idioma aymara*



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

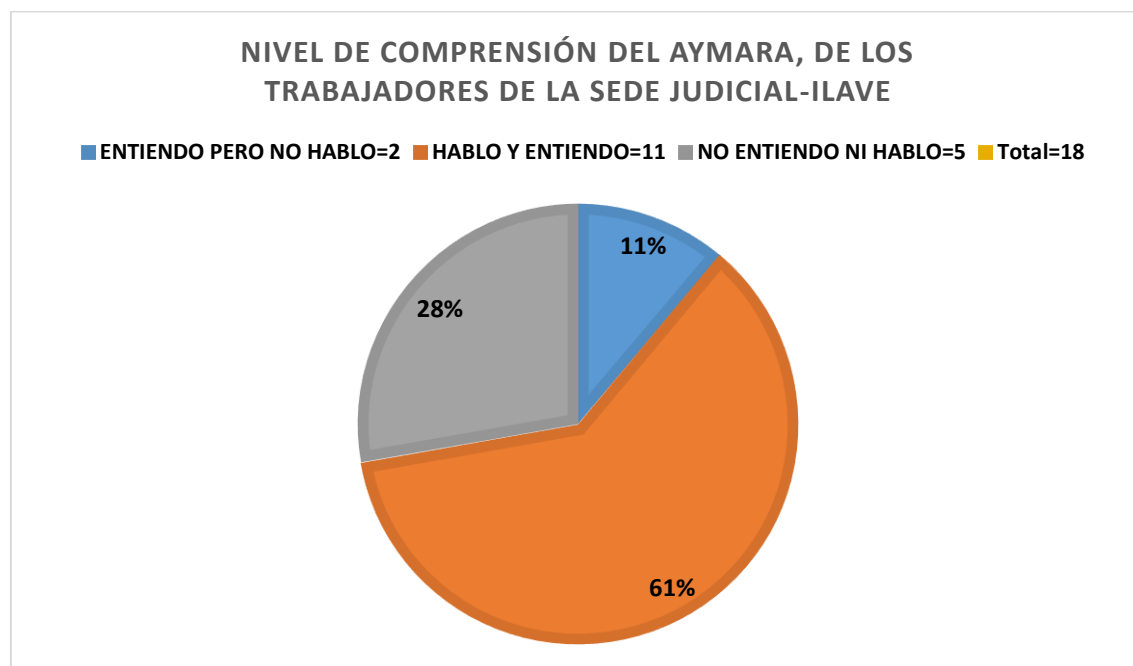
Según la Figura N° 2 en la pregunta usted entiende el idioma aymara, el 72% si entiendo y un 28% no.

En la valoración a esta pregunta sobre si usted entiende el idioma aymara, es positiva porque el 72% afirma que si comprende el idioma aymara y solamente un 28% no lo comprende. Aquí es un porcentaje mayor que si entiende el aymara, pese a no hablar eso es favorable

Según los resultados podemos afirmar que existe comprensión, al escuchar las quejas, dudas o denuncias de los usuarios que hablen el aymara, por parte de los trabajadores a la hora de comunicarse y cuando el usuario busca hacerse entender, eso se observó durante la ejecución del proyecto. Sin embargo, aún existe este 28% que no entiende

el aymara y que significa barreras lingüísticas de comunicación con una población usuaria eminentemente bilingüe.

**Figura N° 3 Nivel de comprensión del aymara de los trabajadores**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 3 en la pregunta, cuál es su nivel de comprensión del aymara, un 61% habla y entiende, 28% no entiende ni habla y 11% entiende, pero no habla.

En la valoración a esta interrogante podemos decir que es, positiva. Ya que un 61% de los encuestados afirman que hablan y entienden el aymara que representa a más de la mitad de trabajadores, asimismo existe un 28% que no habla ni entiende y un 11% que entiende, pero no habla. Este último es significativo y apoya en gran medida a disminuir las barreras culturales de lingüísticas de comunicación.

Según los resultados podemos afirmar que más de 50% de trabajadores hablan y comprenden el aymara, por consiguiente, tienen una mejor relación al momento de

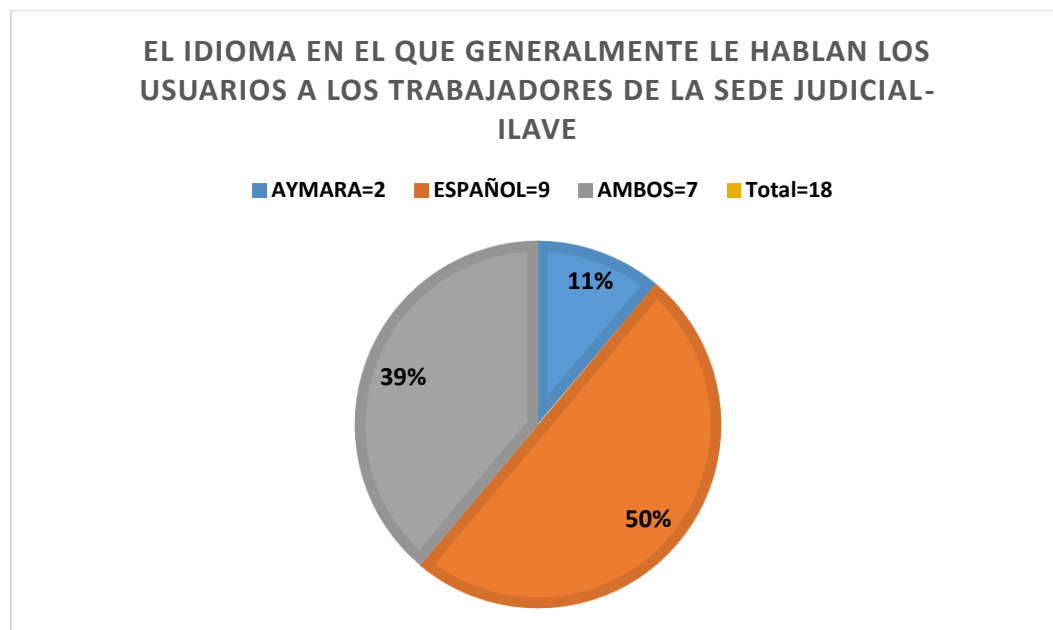
comunicarse con los usuarios que asisten a diario a esta Sede Judicial-Ilave, quienes en su gran mayoría hablan y entienden este idioma y es de común oírlos hablando por los pasillos. Sin embargo, quedan claramente mostradas algunas barreras lingüísticas de comunicación con ese 28% que no habla mi entiende y no se muestra el interés en aprender o lograr entender a los usuarios, por otro lado, optan solo por contratar personal de la zona para comunicarse mejor con los usuarios, pero debemos saber que no siempre están en sus oficinas este personal ya que tienen salidas por diferentes motivos y los usuarios nunca dejan de llegar.

Sin olvidar que en algo fortalece a mejorar las comunicaciones y reducir las barreras este 11% que no habla, pero si entiende. Ahora comprender al usuario ayuda a entender sus problemas. De esta manera también se agiliza los trámites y juicios.

Porque para mejorar las relaciones y reducir las barreras culturales lingüísticas es necesario comprender lo que el usuario intenta decir a los trabajadores, entonces cuando su español o castellano como le dicen no logra transmitir todo su mensaje a su receptor, utiliza el idioma aymara que es como su lengua madre, con un lenguaje cálido.



**Figura N° 4 Idioma en que les habla los ciudadanos a los trabajadores**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 4, en relación a la pregunta, cuando un ciudadano le habla en que idioma lo hace generalmente, un 50% responde el español, 39% ambos idiomas, y 11% aymara.

Estos resultados permiten deducir que la mitad de la población usuaria que asiste a la Sede Judicial-Ilave se comunican en el idioma español, que es un buen porcentaje. Esto para realizar sus trámites, consultas y seguir sus procesos judiciales y otras actividades afines a la institución.

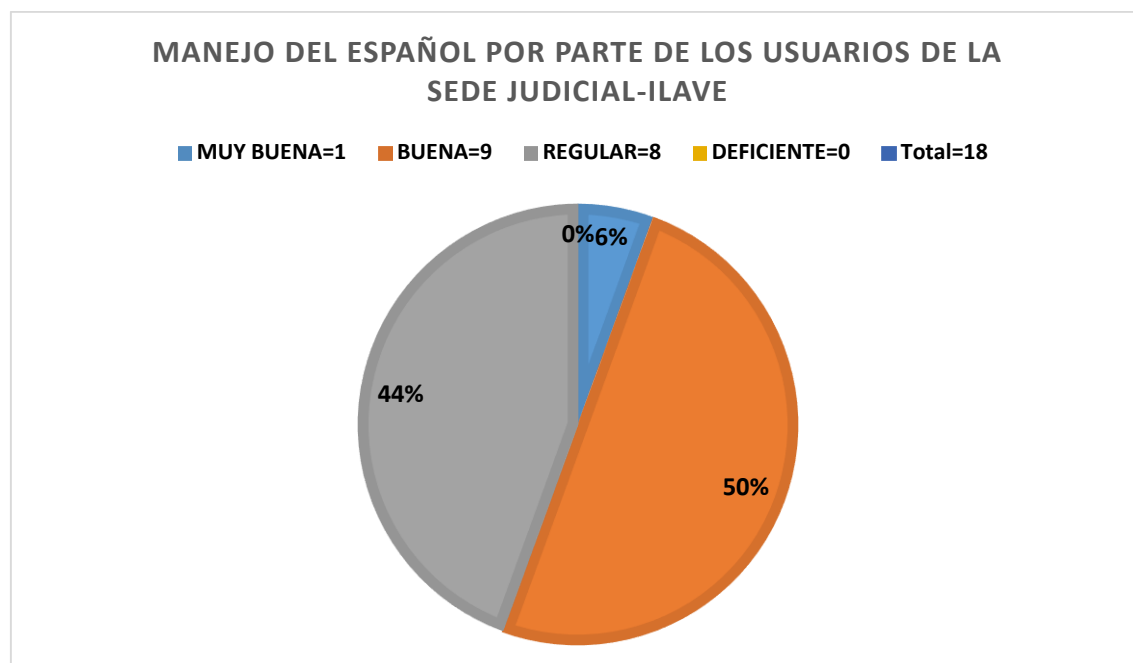
Según los resultados de la encuesta podemos afirmar que la población usuaria en un 50% se comunica con los trabajadores en el idioma español ya que al momento de empezar la comunicación entre ambos, los trabajadores lo hacen en el idioma español. Generalmente la comunicación empieza con un “diga usted”, “cuál es su consulta” o “buenos días y tardes” y así. A lo que el usuario debe responder en el idioma que le

hablan. Sin embargo se pudo observar que si le hablan en el idioma aymara, se sienten identificados y más abiertos a comunicarse.

Por otro lado está el 39% de usuarios que hablan en ambos idiomas, eso con la finalidad de buscar mejorar la comunicación con los trabajadores y ser comprendidos al rato de dialogar. Este porcentaje es bueno y que ayuda a mejorar la comunicación y eliminar barreras culturales de lingüística.

Finalmente tenemos un porcentaje de 11% de usuarios que se comunican íntegramente en el idioma aymara, ya que su español o castellano como le dice, es bajo hasta nulo.

**Figura N° 5 Manejo del español de los usuarios según los trabajadores**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 5 en la pregunta, cómo se expresan en el manejo del español los usuarios de la Sede Judicial-Ilave, un 50% considera buena, 44% regular, 1% muy

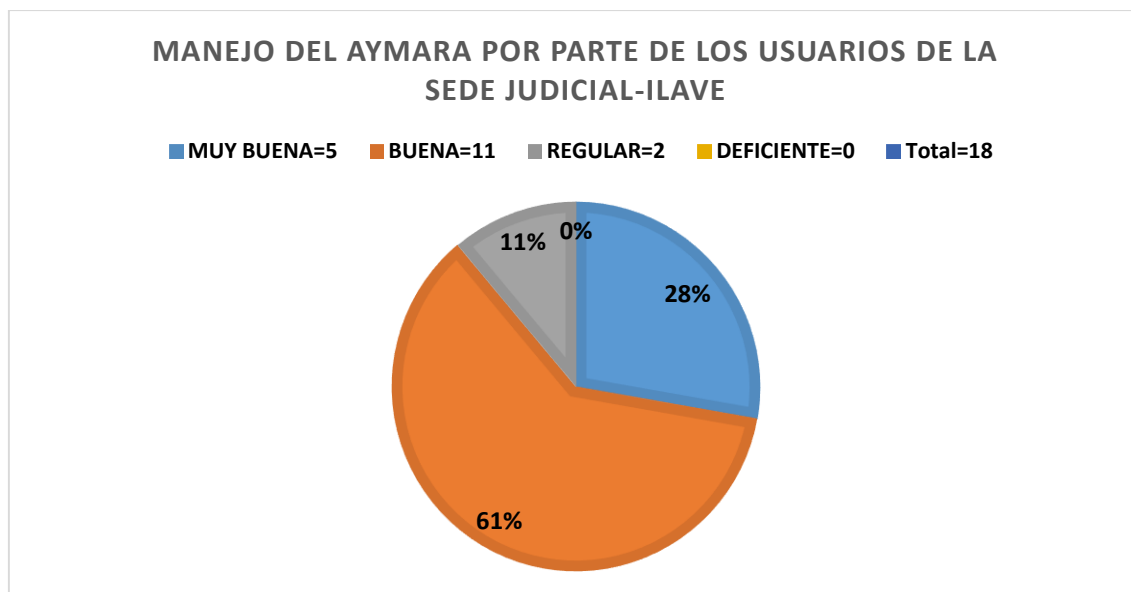
buena y 0% deficiente.

En la valoración a la pregunta podemos decir que es positiva, un 50% afirma que los usuarios hablan el español de manera “buena”. Esto es bueno para minimizar las barreras culturales de lingüísticas entre los usuarios y trabajadores al momento de que un usuario se comunica con los trabajadores, entonces él sería comprendido y tendrían un dialogo casi fluido.

Según los resultados, también podemos afirmar que existe un 44% de usuarios que manejar el idioma español de manera regular. Entonces diríamos que se les entiende con cierta dificultad al momento de comunicarse con los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave. Con lo cual se tendría presente las barreras culturales de lingüística.

Asimismo, hay un 6% que afirman que habla muy bien y un 0% donde no se considera que hablen deficiente.

**Figura N° 6 Manejo del idioma aymara de los usuarios según los trabajadores**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 6, cómo se expresan los usuarios de la Sede Judicial-Ilave en el idioma aymara, 61% responde buena, 28% muy buena, 11% regular y un 0% deficiente.

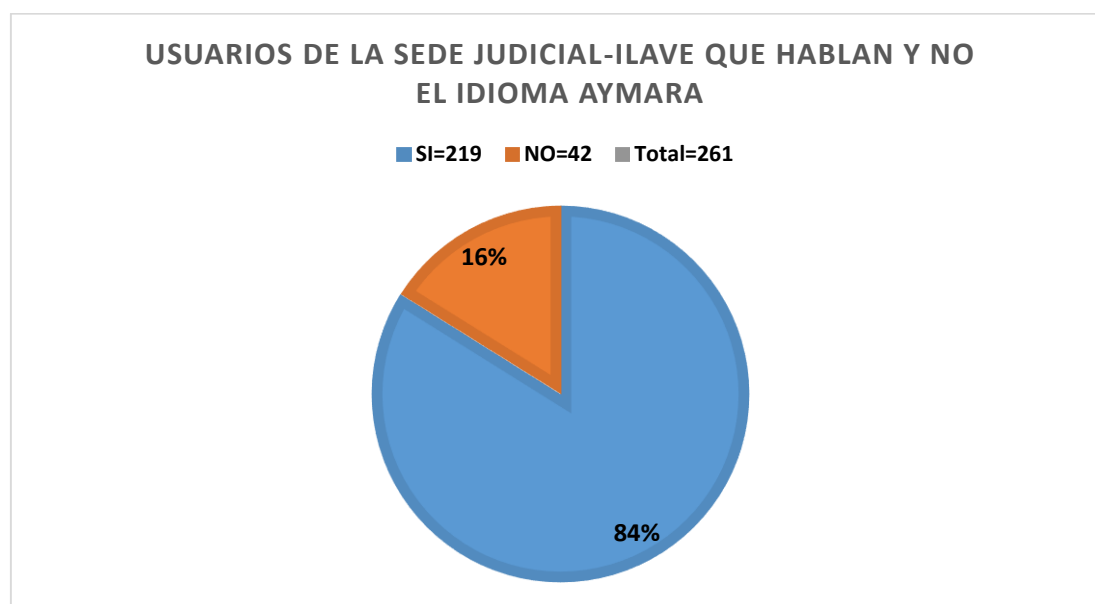
En la valoración al gráfico 6 podemos afirmar que un 61% de los entrevistados afirman que los usuarios hablen el idioma aymara de manera, buena.

Según los resultados podemos afirmar que la población usuaria tiene un mejor manejo del aymara que del español. Ello implicaría que al rato de comunicarse lo hacen en español solamente por costumbre o seguir la conversación predeterminada por los trabajadores en el español y la costumbre de que siempre se habla en ese idioma. Pero se tiene un buen manejo del aymara lo que significaría que hablando el idioma de una gran mayoría mejoraría la comunicación entre los usuarios y trabajadores. Esto a su vez disminuirían aún más las barreras culturales de lingüística.

Asimismo un 28% afirma que manejan el aymara de manera muy buena, de igual forma se sigue constatando que preferirían hablar en aimara antes que en español. Sin embargo no olvidemos es 11% que habla de manera regular.

#### 4.1.2 Barreras culturales de lingüística en los usuarios

*Figura N° 7 Usuarios que hablan el idioma aymara*



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 7 en la pregunta usted habla el idioma aymara, el 84% afirman que sí y el 16 % que no.

En la valoración de la pregunta usted habla el idioma aymara, se puede afirmar que el 84% de los usuarios de la Sede Judicial-Ilave si hablan el idioma aymara. Ya que la Provincia del Collao es una zona bilingüe, multilingüe.

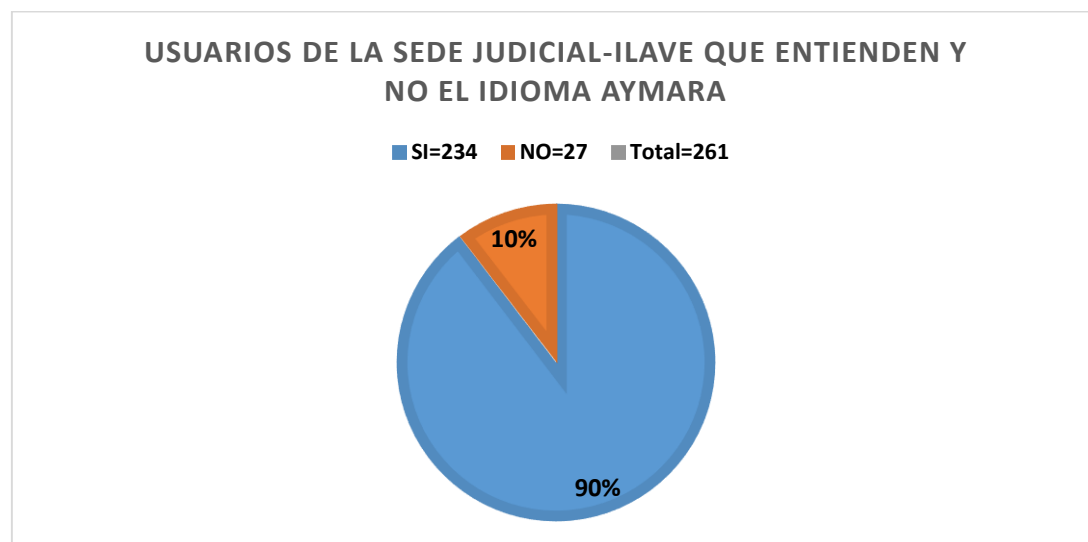
Según los resultados podemos aseverar que la población usuaria de la Sede Judicial-Ilave habla el idioma aymara y preferiría comunicarse en este idioma para ser comprendidos por los trabajadores y como un idioma principal. Esto se ve en las

conversaciones que realizan los usuarios en los pasillos de esta institución cuando esperan y van conversando sobre sus problemas y dificultades. Asimismo, se tiene personas que no comprenden las notificaciones que esta institución les hace llegar para que ellos se presenten por algunas situaciones, al igual que hay personas que no comprenden el idioma español y requieren de una que sí, para lograr comunicarse con los trabajadores.

Sin embargo, existe un 16% que no hablan el aymara y por ende si el español, no se tendría mayores problemas con ellos.

Esto nos brinda una información más completa a la hora de tomar acciones para mejorar la comunicación entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave.

**Figura N° 8 Usuarios que entienden el idioma aymara**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 8 en la pregunta usted entiende el idioma aymara, un 90% afirma que si, 10% que no.

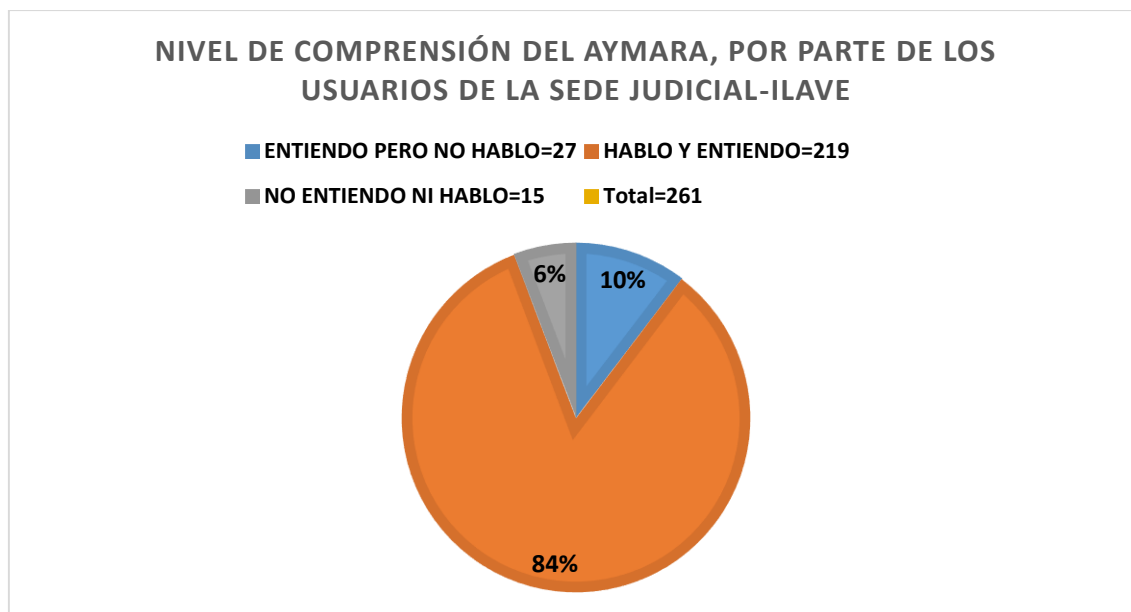
En la valoración de la interrogante usted entiende el idioma aymara, un 90% de los encuestados afirman que si comprenden el idioma aimara y un pequeño pero significativo 10% afirma que no comprende este idioma.

Según los resultados de las encuestas podemos afirmar que una gran mayoría de usuarios de la Sede Judicial-Ilave entiende el idioma aymara porque este idioma se habla en casi toda la Provincia del Collao y es casi inevitable estar en contacto y llegar a comprender parte de las conversaciones y hasta todo. Asimismo, es herencia cultural que se va transmitiendo de generación en generación.

Entonces existe un gran interés en aprender este idioma y mantenerlo vivo, tanto en las generaciones jóvenes, que buscan entender cuando las personas mayores van hablando.

Sin embargo según el Gráfico 8 existe un 10% que no habla el aymara.

**Figura N° 8 Nivel de comprensión del aymara de los usuarios**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 9 en la pregunta cuál es su nivel de comprensión del aimara un 84% afirma que habla y entiende el aymara, 10% entiende, pero no habla y un 6% no entiende ni habla.

En la valoración de la pregunta, cuál es su nivel de comprensión del aymara el 84% de los usuarios afirma que si habla el idioma aymara y lo entiende a la vez, existe aquí un grado de relación con los Gráficos 7 y 8. Asimismo un 10% afirma que no habla pero entiende este idioma y un 6% que no habla ni entiende.

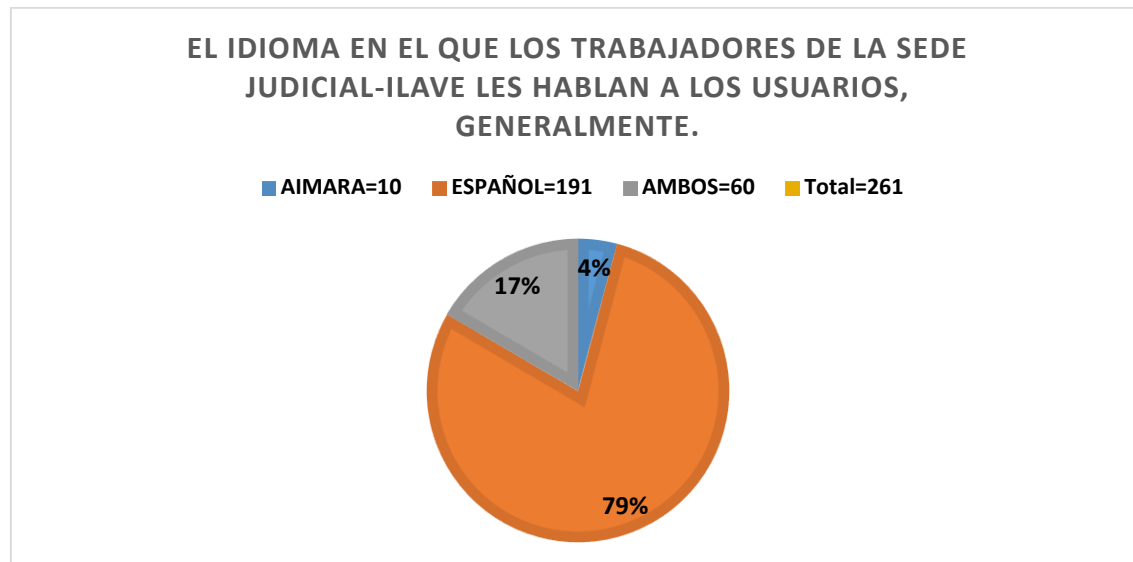
Según los resultados podemos afirmar que los usuarios de la Sede Judicial-Ilave entiendes y hablan en un 84% esto debido a que la Provincia del Collao es una zona donde se habla el aymara, así como el español.

Por ello conocer esto ayudaría a crear estrategias para fortalecer las relaciones entre los trabajadores y usuarios de la Sede Judicial-Ilave superando las barreras culturales



de lingüística.

**Figura N° 9 Idioma en que les hablan los trabajadores a los usuarios**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

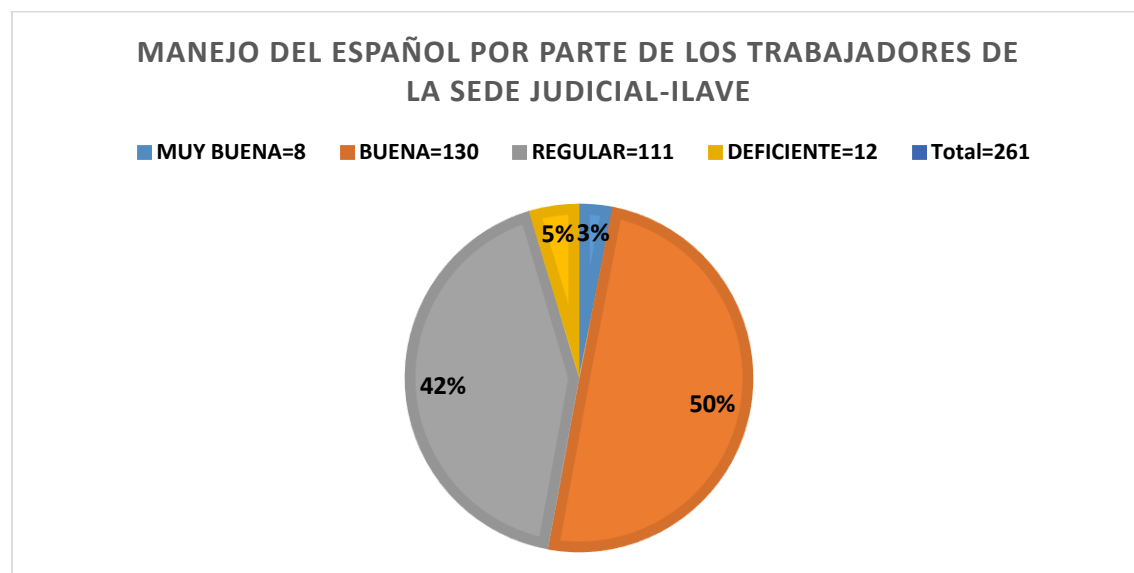
Según la Figura N° 10 de la pregunta cuándo un trabajador de la Sede Judicial le habla en qué idioma lo hace generalmente, el 79% afirma en español, 17% aymara y español y 10% aymara.

En la valoración de la pregunta tenemos que un 79% de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave le habla al usuario en el idioma español. A una población eminentemente bilingüe, multilingüe.

Según los resultados de la presente encuesta podemos afirmar que existe una formación en hablar en el idioma español por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave tomando en poco interés el que los usuarios hablen y entiendan el aymara en una gran mayoría y teniendo en cuenta que se le puede comprender mejor. Por ello se manifiestan aun barreras culturales de lingüística en ese aspecto.

Esto se debe a la educación que se recibe en las universidades, donde el idioma que prima es el español.

**Figura N° 10 Manejo del español de los trabajadores según los usuarios**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 11 en la pregunta cómo se expresan en el manejo del español los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, el 50% afirma que buena, 42% regular, 5% deficiente y 3% muy buena.

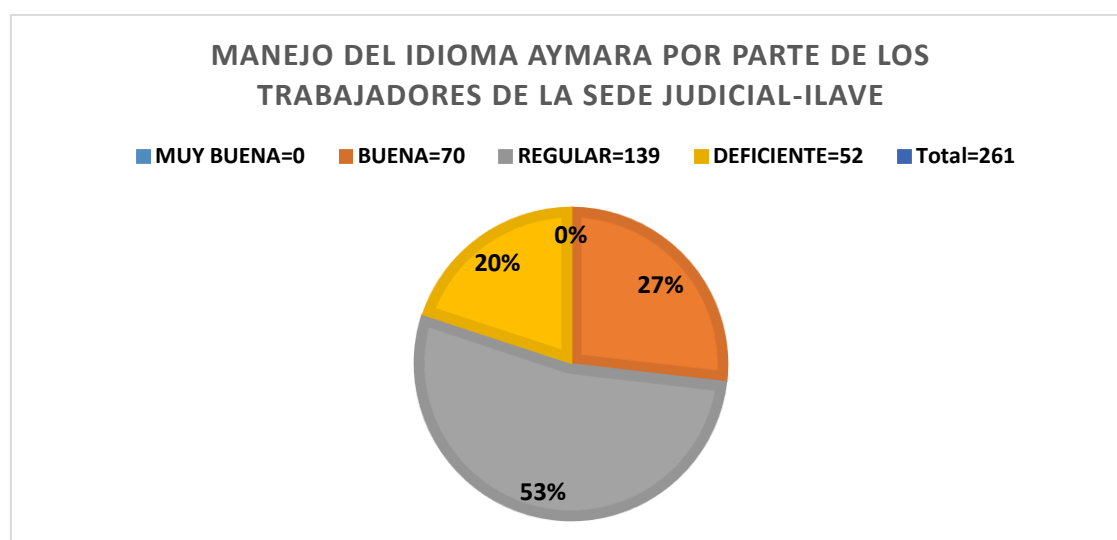
En la valoración a la pregunta cómo se expresan en el manejo del español los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave es positiva ya que un 50% considera que es buena. Esto es bueno en la medida de la población que comprende este idioma y que lo utilizan para comunicarse con ellos.

Según los resultados podemos afirmar que los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave tienen un buen manejo en el idioma español en un 50%. Sin embargo, un 42% afirma que es regular, 5% que es deficiente y solo un 8% que es muy buena. Son datos que

no se pueden ignorar.

Asimismo, los trabajadores de la Sede Judicial son profesionales egresados de universidades nacionales y particulares, por ello es que tienen un buen manejo, aunque un 42% los usuarios afirman que es regular su manejo del español. Debíamos comprender el manejo de acuerdo al tema de qué es un correcto manejo del español, aquel donde yo te entiendo o donde dices lo correcto.

**Figura N° 11 Manejo del aymara de los trabajadores según los usuarios**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 19 en la pregunta cómo se expresa en el idioma aymara los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave el 53% respondió regular, 27%buena, 52% deficiente y 0% buen buena.

En la valoración de la pregunta, cómo se expresan en el idioma aymara los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, el 53% afirma que es regular el manejo del aymara.

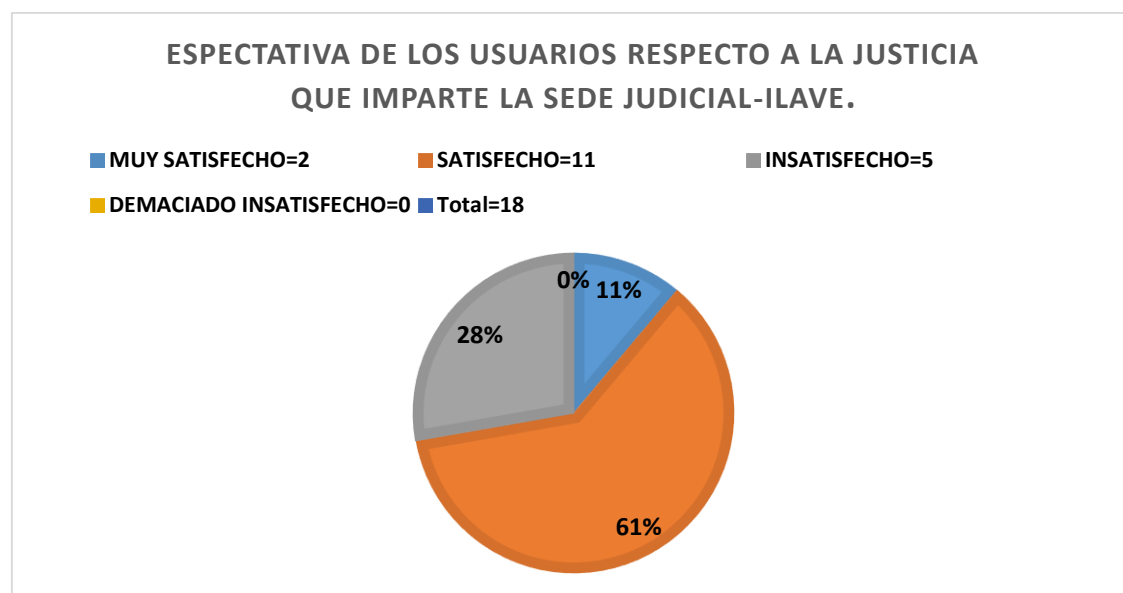
Según los resultados podemos afirmar que los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave manejan de manera regular su aymara, pero que se llegan a comprender en una conversación calmada y con pausas. Porque a la par se tiene a un 27% que afirma que si es bueno su aymara, aquí existirían bases para reducir las barreras culturales de lingüística fortaleciendo la comunicación y comprensión. Asimismo, un 20% dice que hablan deficientemente.

Mejorar el manejo del aimara en los trabajadores y fomentar hablar este idioma mejoraría de sobremanera la comunicación y disminuirían las barreras culturales de lingüística dentro de esta institución.

## 4.2 BARRERAS CULTURALES DE EXPECTATIVA EN LA COMUNICACIÓN

### 4.2.1 Barreras culturales de expectativa en los trabajadores:

*Figura N° 12 Percepción de los usuarios de la justicia que se imparte según los trabajadores*



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 13, de la pregunta para usted cómo se sienten los usuarios respecto

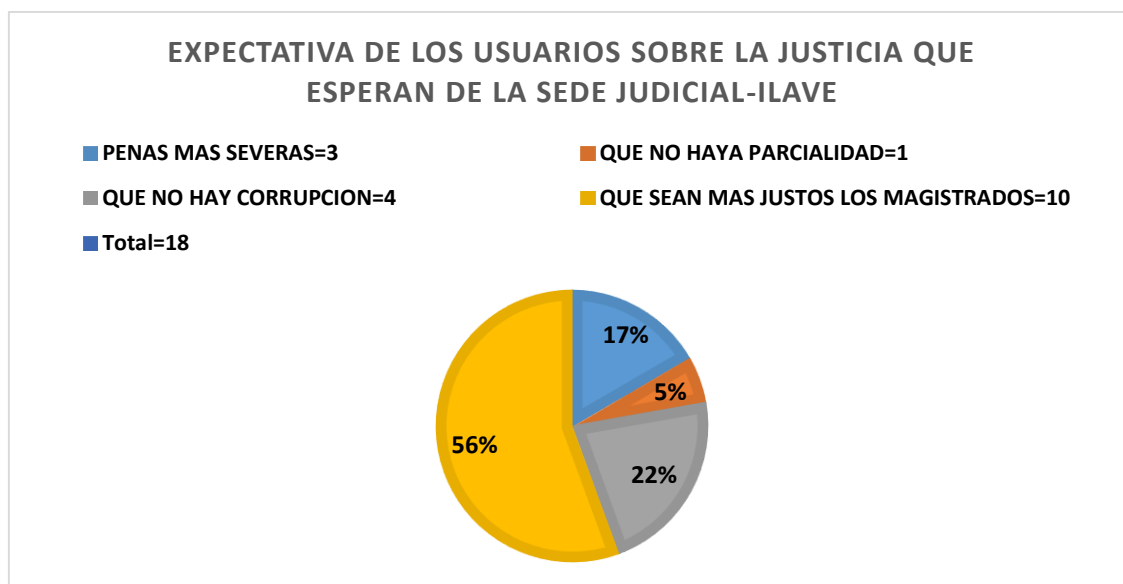
a la justicia que se imparte en la Sede Judicial-Ilave, 61% satisfechos, 11% muy satisfechos, 2% insatisfechos y un 0% demasiado insatisfechos.

Según las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave un 61% afirma que los usuarios se encuentran satisfechos respecto a la justicia que se imparte en la Sede Judicial-Ilave. Esa es la posición que manejan sobre las expectativas de los usuarios sobre la justicia que se les brinda y como ellos se sienten. Esto es importante conocer ya que saber cómo se siente o piensa el usuario, facilita desarrollar estrategias para implementar y mejorar las relaciones y comunicación entre los trabajadores y usuarios a mediano y largo plazo.

Sin embargo existe un 28% que considera que el usuario se encuentra insatisfecho, es un porcentaje alto que dice que se llega a la satisfacción de los usuarios esto a la larga provocaría ranuras en la comunicación y ampliar más las barreras culturales de expectativa, asimismo un 2% afirma que están muy satisfecho y 0% demasiado insatisfecho.

Según los resultados podemos afirmar que los trabajadores creen que el usuario se encuentra satisfecho con la justicia que le están dando y que no requieren cambio alguno.

**Figura N° 13 Expectativa de los usuarios sobre la justicia que esperan de la Sede Judicial-Ilave**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

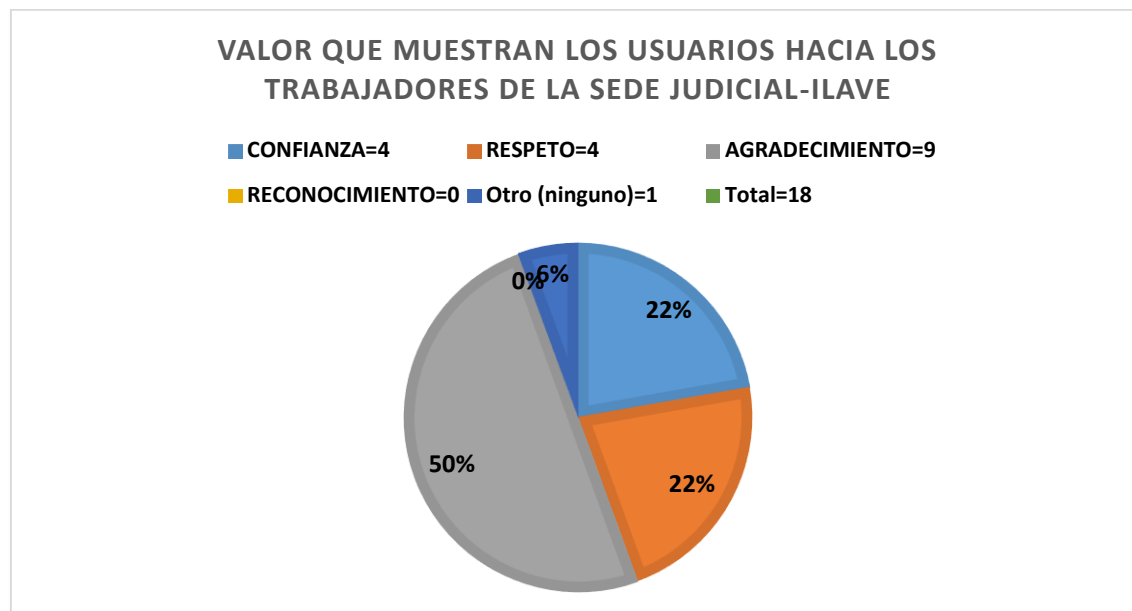
Según la Figura N° 14, sobre la pregunta qué expectativa cree que tienen los usuarios sobre la justicia que esperan, un 56% afirma que los usuarios piden que los magistrados sean más justos, 22% que no haya corrupción, 17% que haya penas más severas y un 1% que no haya parcialidad.

En esta encuesta aplicada a los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, refieren que un 56% de la población usuaria pide que los magistrados sean más justos a la hora de sus sentencias, asimismo un 22% piensa que los usuarios quieren que no haya corrupción, así como el 17% que ellos piden penas más severas. Esa es la expectativa que manejan los usuarios según los encuestados.

Esta parte es importante porque conocer el anhelo y expectativas que tienen y esperan los usuarios de la Sede Judicial-Ilave, fortalecería las relaciones entre; trabajadores y usuario. De esta manera disminuirían las barreras culturales de expectativa. Así como

encontrar estrategias conjuntas para armonizar este aspecto.

**Figura N° 14 Valor que perciben los trabajadores de los usuarios**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 15 de la pregunta, que valor percibe en los usuarios, el 50% agradecimiento, 22% la confianza, 22% respeto, un 1% en otros afirman “ninguno” y un 0% el reconocimiento.

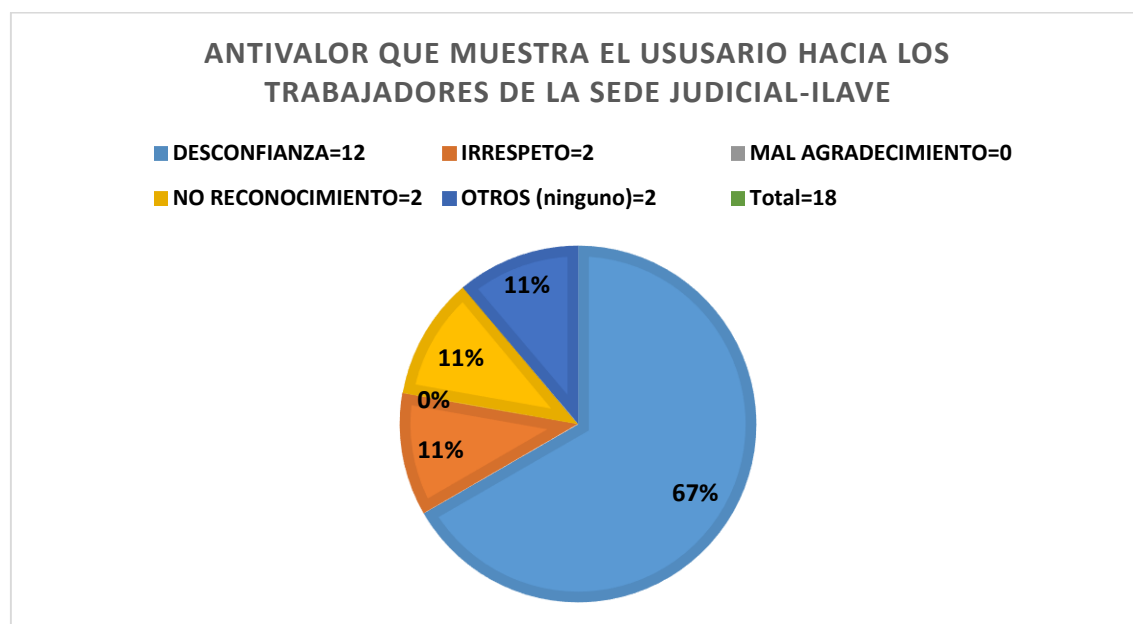
En la valoración a la pregunta qué valor percibe en los usuarios es el “agradecimiento” resalta en un 50%, que es un “sentimiento de estima y reconocimiento que una persona tiene hacia quien le ha hecho un favor o prestado un servicio, por el cual desea corresponderle”.

También cabe resaltar que hay un gran porcentaje que toma a la confianza y el respeto que son dos valores que muestran los usuarios. Asimismo, en otros tenemos a “ninguno” que quiere decir que hay un porcentaje que afirma no encontrar ningún valor que muestran los usuarios hacia los trabajadores.

Según los resultados podemos afirmar que sienten agradecimiento en su gran mayoría los usuarios, en poca medida respeto, confianza y reconocimiento. Hasta llegar a concluir que no existe valor alguno que muestra el usuario. Ello quiere decirnos que existe una gran barrera en la comunicación y la confianza entre los usuarios y trabajadores.

Este dato nos ayudara a contrastar el valor que los usuarios perciben en los trabajadores.

**Figura N° 15 Antivalor que percibe los trabajadores de los usuarios**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 16 de la pregunta, qué antivalor percibe en los usuarios, el 67% desconfianza, 11% irrespeto, 11% no reconocimiento, 0% el mal agradecimiento y en otros un 11% ninguno.

En la valoración a la pregunta qué antivalor percibe en los usuarios, la desconfianza resalta con un 67% de entre los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave. Por lo cual se

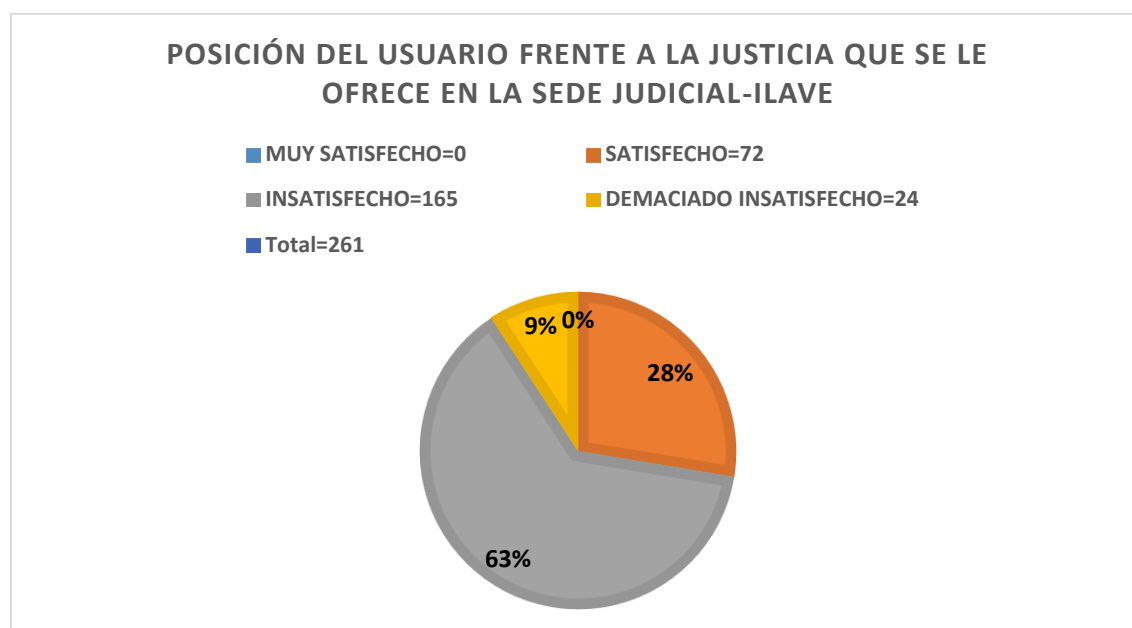


considera que es el antivalor que perciben los trabajadores por parte de los usuarios.

Entonces afirmamos que la “La desconfianza es una emoción negativa que implica inseguridad sobre las acciones futuras de otra persona. Es opuesta a la confianza, que consiste en creer una hipótesis que se espera sin incertidumbre, es decir teniendo la seguridad de que algo suceda como lo espera, o que alguien actué de determinada manera”, por ese motivo la comunicación entre ambos se ve obstaculizada por barreras culturales de expectativa. Donde el usuario no sabe hasta dónde confiar y el trabajador hasta donde creerles.

#### 4.2.2 Barreras culturales de expectativa en los usuarios:

*Figura N° 16 Percepción de la justicia en los usuarios*



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 17 de la pregunta usted cómo se siente respecto a la justicia que se imparte en la Sede Judicial-Ilave, el 63% respondió insatisfecho, 28% satisfecho, 9% demasiado insatisfecho y un 0% muy satisfecho.

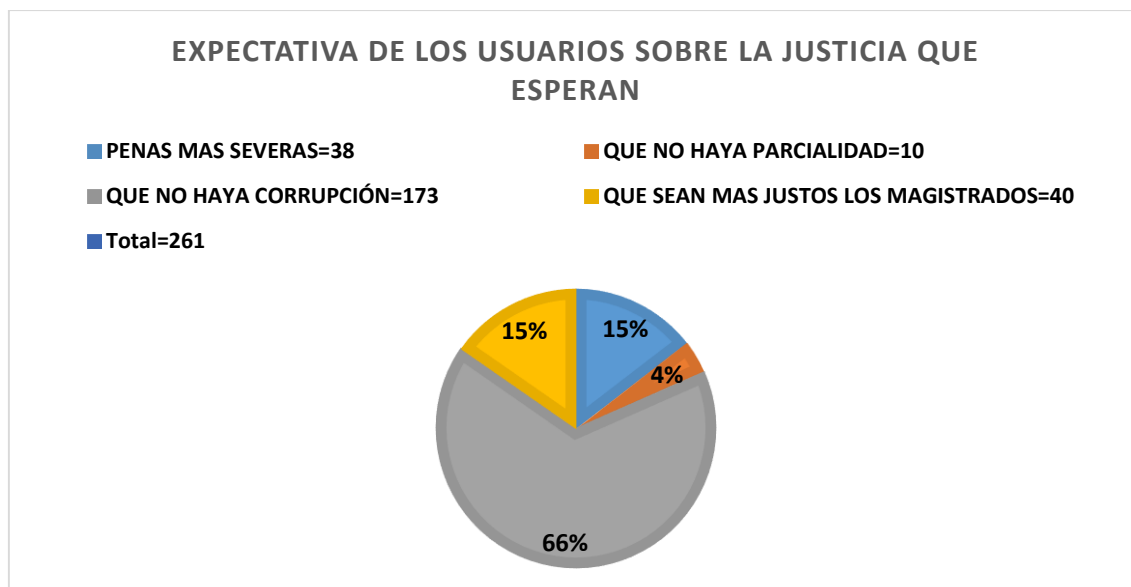
Según a la valoración de la pregunta, usted cómo se siente respecto a la justicia que se imparte en la Sede Judicial-Ilave es negativa. Ello a que el 63% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la justicia que se imparte. Entonces decimos que no es lo que esperan, tanto las penas como la forma en que se maneja la justicia. Asimismo, un 28% se encuentra satisfecho, un 9% demasiado insatisfecho y un 0% muy satisfecho.

Según los resultados de la encuesta podemos afirmar que la población usuaria de la Sede Judicial-Ilave no está satisfecho con la justicia que se le brinda. Entonces existen barreras culturales de expectativa, de lo que quieren y lo que encuentran.

Esto claramente no se maneja de la mejor manera dentro de la institución que tiene una perspectiva diferente a lo que sienten los usuarios.

Deberían abrirse más y tomar en cuenta las perceptivas de los usuarios, así manejar estrategias para mejorar y fortalecer en la comunicación.

**Figura N° 17 Expectativas sobre la justicia en los usuarios**



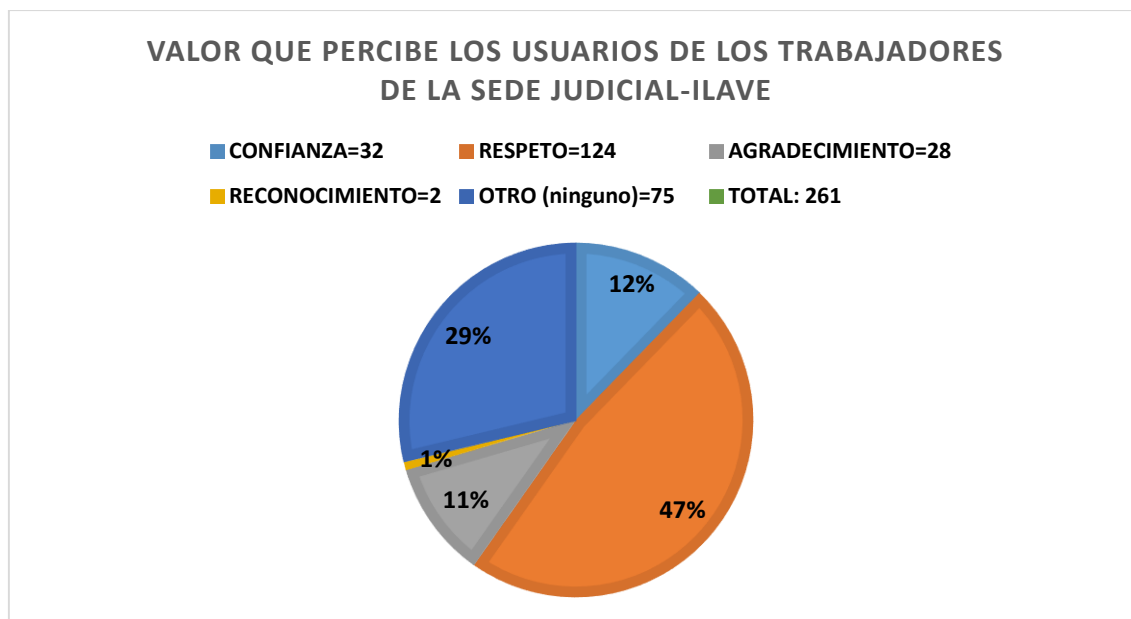
**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 18 en la pregunta qué expectativa tiene usted sobre la justicia o qué espera, 66% que no haya corrupción, 15% que sean más justos los magistrados, 15% penas más severas y 4% que no haya parcialidad.

En la valoración a la presente interrogante sobre la expectativa tienen los usuarios usted sobre la justicia y qué esperan, se tiene que un 66% pide que no haya corrupción que es, “la corrupción es la situación o circunstancia en que los funcionarios públicos u otras autoridades públicas están corrompidos”, ello nos dice que este porcentaje piensa que los trabajadores actúan en la medida de la corrupción, con falta de justicia y principios. Ello indica que desconfían de la justicia que los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave brindan.

De igual forma existe un 15% que piden que los magistrados sean más justo, 15% exigen penas más severas y un 4% que no haya parcialidad.

**Figura N° 18 Valor que percibe el usuario en los trabajadores**



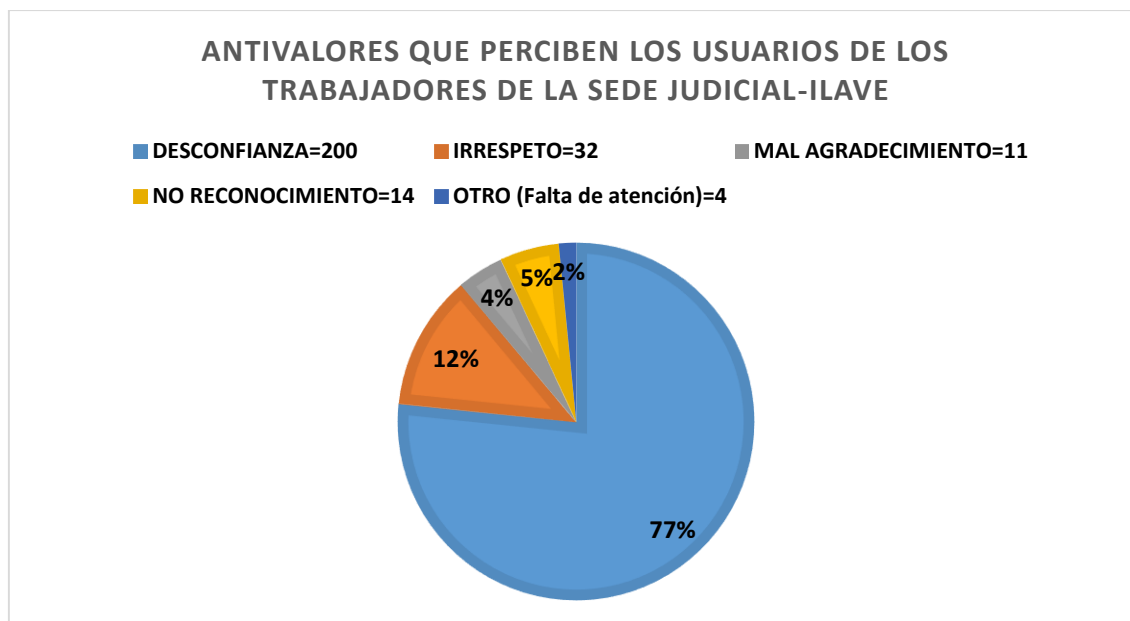
**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 19 en la pregunta qué valor percibe que tiene el trabajador de la Sede Judicial-Ilave, el 47% respeto, 29% otro (ninguno), 12% confianza, 11% agradecimiento y 2% reconocimiento.

En la valoración a la pregunta, qué valor percibe que tiene el trabajador de la Sede Judicial-Ilave es negativa. Porque solo el 47% de la población usuaria considera que es el respeto y el valor que perciben de los trabajadores y sorpresivamente tenemos un 29 % que indica que no existe ningún valor que muestren los trabajadores hacia ellos o por cual sea apreciados.

Por ello, según los resultados podemos afirmar que los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave no proyectan un valor que sea percibido por el 50% de los usuarios. Mas al contrario piensan que no proyectan ningún valor, ello les resta confianza al rato de comunicarse y si se comunican lo hacen con escepticismo.

**Figura N° 19 Antivalor que percibe los usuarios en los trabajadores**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 20 qué antivalor percibe en los trabajadores de la Sede judicial-Ilave, el 77% afirma la desconfianza, 12% irrespeto, 5% no reconocimiento, 4% mal agradecimiento y otros 4% falta de atención.

Según la valoración a la interrogante, que antivalor percibe en los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave es negativa, por el 77% que corresponde a la desconfianza que perciben los usuarios de los trabajadores de dicha institución.

Según los resultados podemos afirmar que los usuarios de la Sede Judicial-Ilave perciben desconfianza de los trabajadores de esta institución. Entonces hablamos de una institución donde cada uno camina y hace las cosas sin hacer partícipe a los usuarios, siendo ellos la razón por la cual esta institución existe. La desconfianza es perjudicial al momento de establecer comunicación entre el emisor y receptor.

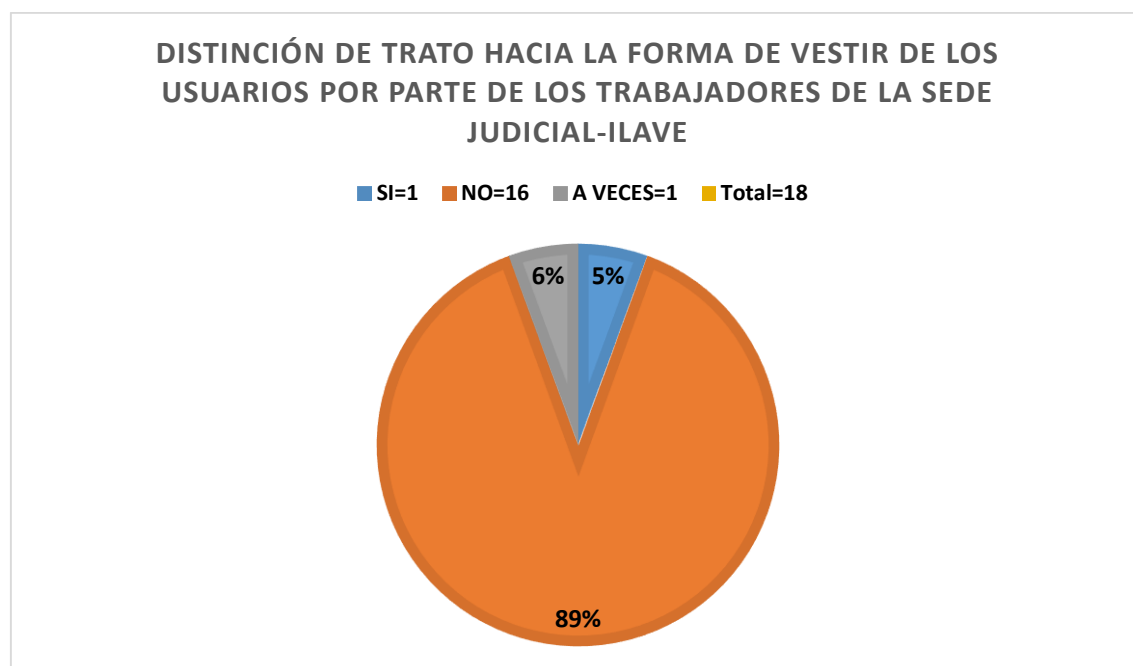
Asimismo se tiene que un 12% afirma que es el irrespeto, 5% no reconocimiento, 4%

mal agradecimiento y en otros 2% la falta de atención

### 4.3 BARRERAS CULTURALES DE COSTUMBRE EN LA COMUNICACIÓN

#### 4.3.1 Barreras culturales de costumbre en los trabajadores:

*Figura N° 20 Si existe o no distinción de trato hacia los usuarios por su forma de vestir*



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 21 de la pregunta usted cree que hay distinción de trato hacia los usuarios por su forma de vestir, un 89% no, 6% sí y un 5% a veces.

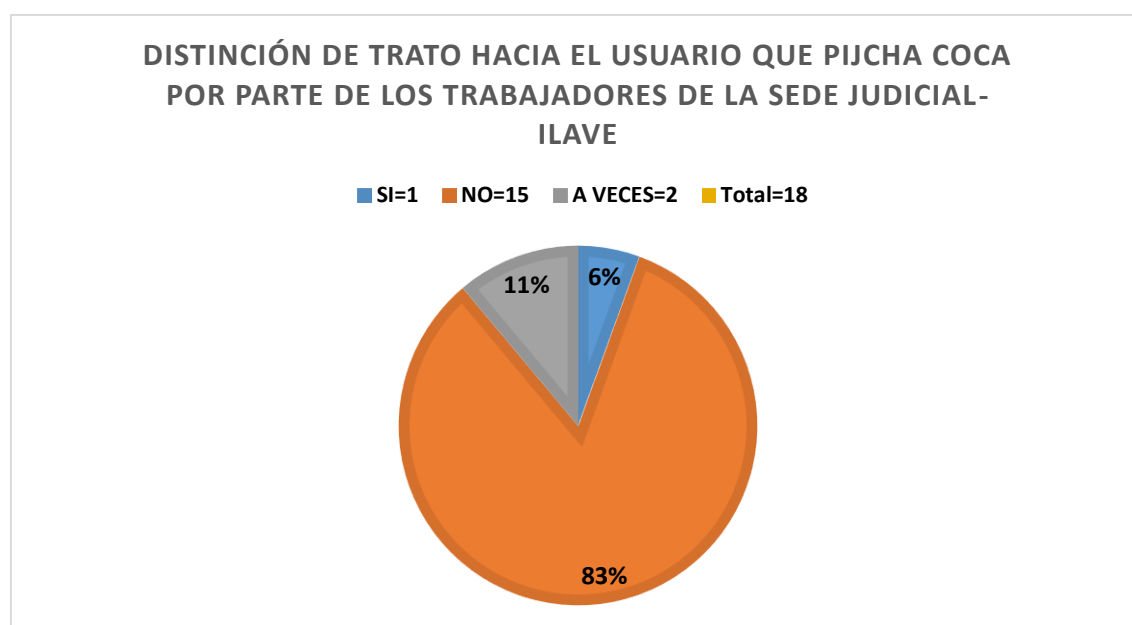
En la valoración a la pregunta si usted cree que hay distinción de trato hacia los usuarios por su forma de vestir, resalta el no con un 89%. Eso significa que la gran mayoría de trabajadores de la sede judicial consideran que no existe discriminación por parte de ellos hacia los usuarios por su forma de vestir o andar.

Según los resultados podemos afirmar que el racismo y la discriminación por parte de los trabajadores serían mínimas. Sin embargo existe un 6% y 5% que afirman que

si existe y a veces se dan.

En la provincia del Collao-Ilave se sigue manteniendo en su gran mayoría las vestimentas tradicionales; polleras, sombreros, mantones en las mujeres y trajes de bayeta en ambos sexos. Ello acompaña al diario de las personas que llegan de los diferentes distritos de esta provincia para ver sus situaciones legales en la Sede Judicial-Ilave.

**Figura N° 21 Distinción de trato hacia el usuario que pijcha coca**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

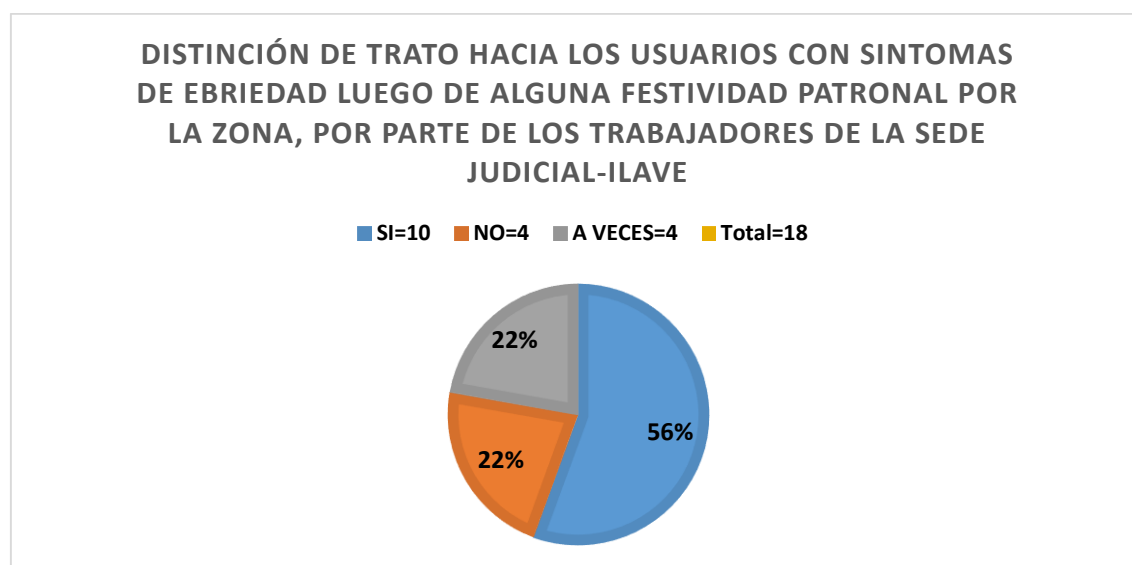
Según la Figura N° 22 en la pregunta usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario que viene pijchando coca, un 83% dice no, 11% a veces y un 6% que sí.

Este resultado a la pregunta si usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario que viene pijchando coca, el 83% dice que no existe distinción de trato diferenciado hacia los usuarios que vienen pijchando o masticando la hojas de coca. Sin embargo existe un 11% que dice que si existe distinción de trato, a veces y un 6% que sí.

Según los resultados podemos afirmar que no existiría un trato diferenciado hacia los usuarios que vienen masticando o pijchando hoja de coca.

Porque en la Provincia del Collao es normal ver a las personas masticando la hoja de coca más aún si los pobladores son de las zonas rurales de esta provincia. Por ello mantener cierta distinción de trato por esta tradición cultural, representa un gran barrera cultural en las costumbres. Falta de comprensión y discriminación hacia los usuarios al no respetar sus costumbres que no afectan en nada a la labor que cumplen los trabajadores.

**Figura N° 22 Distinción de trato hacia los usuarios con sistemas de ebriedad luego de alguna festividad patronal por la zona, por parte de los trabajadores de la sede judicial- llave**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 23 en la pregunta usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario que llega con síntomas de ebriedad luego de alguna Festividad Patronal en la zona, un 56% de los encuestados afirmaron que sí, 22% que no y 22% a veces.



Podemos afirmar que un 56% de los encuestados afirma que si existe trato distintivo hacia los usuarios que llegan con síntomas de ebriedad luego de alguna Festividad Patronal en la zona.

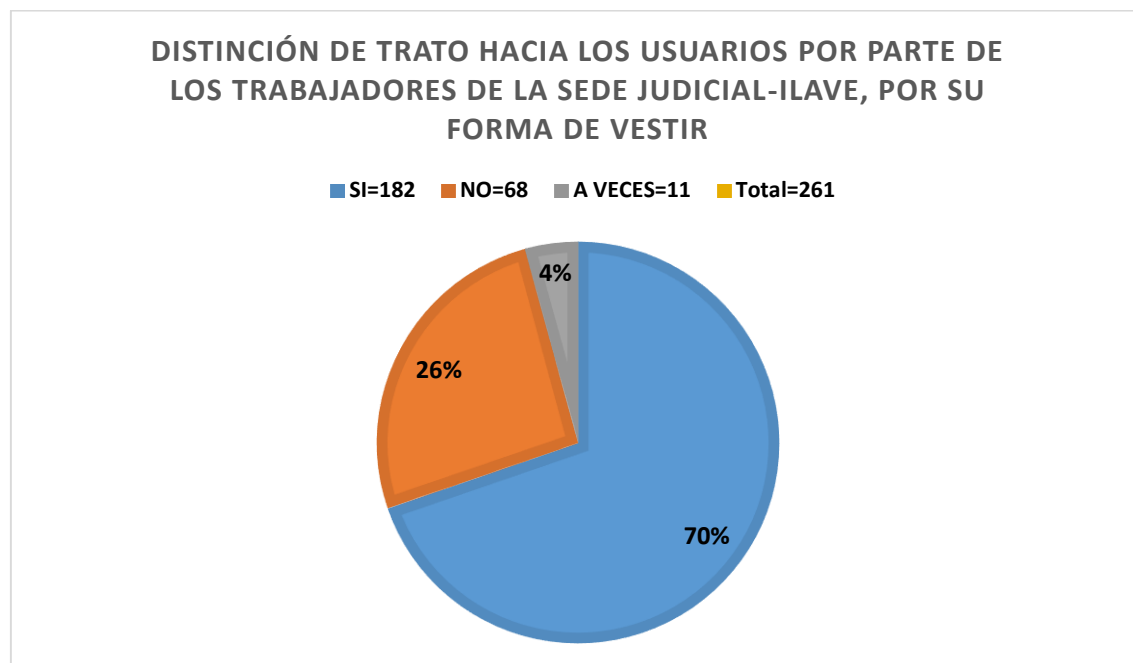
Debemos recordar que en la Provincia del Collao-Ilave existen diferentes Fiestas Patronales por ser parte de sus costumbres y el beber es un común. Por ejemplo en la Festividad de San Miguel Arcángel es la fiesta patronal más grande de dicha provincia que dura cuatro días.

Por ello no reconocer las costumbres de un pueblo puede llevar a crear barreras culturales en las costumbres y limitar la comunicación efectiva.

Asimismo, hay un 22% que afirma que no existe un trato distintivo y 22% que si ocurre a veces un trato distintivo.

#### 4.3.2 Barreras culturales de costumbre en los usuarios:

*Figura N° 23 Distinción de trato hacia los usuarios por parte de los trabajadores de la Sede Judicial -Ilave, por su forma de vestir*



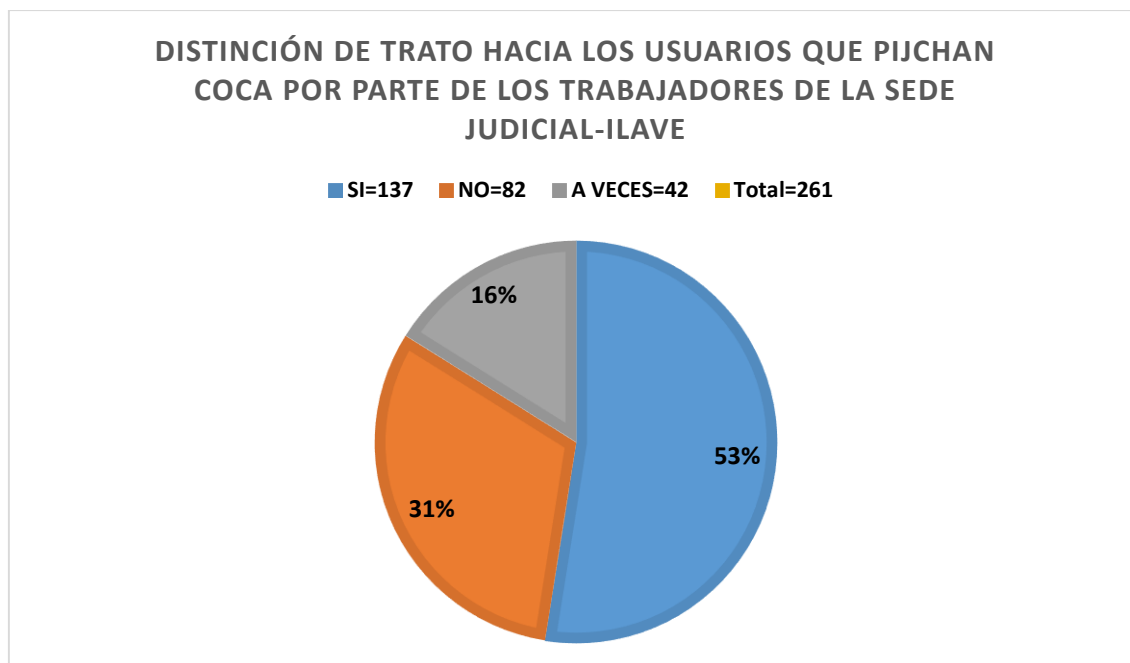
**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 24 en la pregunta usted cree que hay distinción de trato por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, por su forma de vestir, 70% afirma que si, 26% no y un 4% a veces.

En la valoración a la pregunta usted cree que hay distinción de trato por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, es negativa ya que el 70% considera que si recibe un trato diferente por la forma de vestir por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave.

Según los resultados podemos afirmar que el 70% de los usuarios se sienten discriminados y separados por parte de los trabajadores por la forma de vestir tradicional y que reciben un trato mejor aquellos que viene con trajes elegantes.

**Figura N° 24 Distinción de trato hacia los usuarios que pijchan coca**



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

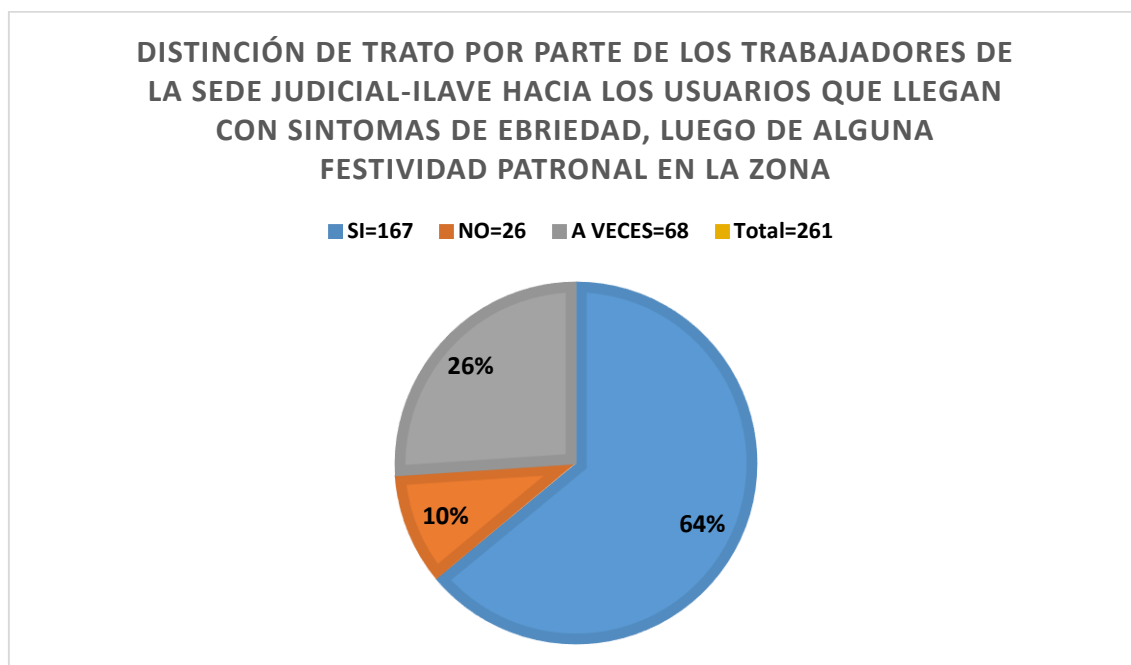
Según la Figura N° 25 en la pregunta usted cree que hay distinción de trato, por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave hacia el usuario que pijcha coca, 53% si, 31% no y 42 a veces.

En la valoración a la pregunta usted cree que hay distinción de trato, por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave hacia el usuario que pijcha coca, es negativa. Por el hecho que el 53% de los usuarios consideran que si existe un trato distinto o diferenciado por pijchar o masticar la hoja de coca.

Pijcha o mascar la hoja de coca es un común en la provincia ya que se hace por motivos culturales y de costumbres, ellos no cambia la condición de persona que merece un trato igualitario.

Asimismo un 31% afirma que no sientes distinción de trato y el 16% a veces.

**Figura N° 25** *Distinción de trato por parte de los trabajadores de la sede judicial-Ilave hacia los usuarios que llegan con síntomas de ebriedad, luego de alguna festividad patronal en la zona*



**Fuente:** Encuesta aplicada, agosto-setiembre – 2017

Según la Figura N° 26 en la pregunta usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, que llega con síntomas de ebriedad luego de alguna Festividad Patronal de la zona, 64% sí, 26% a veces y 10% no.

En la valoración de la pregunta usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, que llega con síntomas de ebriedad luego de alguna Festividad Patronal de la zona, es negativo. Por el 64% que afirma que tienen una distinción de trato por llegar con síntomas de ebriedad.

En la Provincia del Collao-Ilave se celebran diferentes Festividades Patronales tanto en la capital de provincia como en sus distritos y centros poblados. Esto indica que se

necesita crear nuevas estrategias para tratar con los usuarios que por necesidad de justicia tienen que asistir a las Sede Judicial-Ilave sin necesidad de seguir con su vida diaria

## CONCLUSIONES

- **PRIMERA.** - Las barreras lingüísticas en el desarrollo de la comunicación entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, son mínimas ya que un gran porcentaje de trabajadores y usuarios hablan el idioma aimara. Ello contribuye a que las barreras culturales lingüísticas se reduzcan y puedan ser solucionadas a corto y mediano plazo. Por ende la comunicación suele ser casi eficiente salvo en casos extremos.

Pero debemos resaltar que existe el olvido en apoyar el fomento del aimara para los trabajadores con un grado de desinterés y cierta indecisión en querer aprender.

Existe un caso contrario entre los usuarios, donde jóvenes son los que viene aprendiendo este idioma. Hecho que se ve en sus conversaciones en los pasillos de esta sede judicial.

- **SEGUNDA.** - Existen barreras culturales de costumbres entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave. Como en el trato distintivo por su forma de vestir, en la costumbre de pijchar coca por muchos pobladores sobre todo de las zonas rurales y no reconocer que existe una cultura a las Festividades Patronales en donde beber es un común. Entonces esto requiere una atención especial, evitando perjudicar al usuario y mejorando la comunicación.
- **TERCERA.** - Existen muchas barreras culturales de expectativas entre los trabajadores y usuarios. Esto entre lo que piensan los trabajadores sobre los usuarios y sus expectativas, contrario a lo que sienten y buscan los usuarios. Para tener en claro lo que ambos necesitan se requiere conocer mejor las expectativas y perceptivas del uno así tener una idea clara.

## RECOMENDACIONES

- **PRIMERA.** - La Sede Judicial-Ilave a través de su administración debe de fortalecer el proceso de entendimiento del idioma aimara para aprender, hablar y entender, mejor. De esta manera aminorar más la brecha lingüística entre trabajadores y usuarios.
- **SEGUNDA.** - La Sede Judicial-Ilave debe capacitar y concientizar a sus trabajadores sobre la importancia de respetar la forma de vestir de los usuarios y entender sobre su cultura sobre el cual viven. Así Evitar las formas de discriminación no intencionadas.
- **TERCERA.** - Mejorar las relaciones humanas entre los trabajadores y usuarios dela Sede Judicial-Ilave, sobre las expectativas que tiene los usuarios sobre la justicia y el trabajo que van desarrollando. Esto con la finalidad de llegar a comprenderse unos a los otros.

La presente investigación sienta un precedente sobre el cual muchas otras pueden estudiar las barreras culturales en la comunicación. Tema que es poco estudiado. Pero que existen dentro de las instituciones, organizaciones y en la misma comunidad.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Augusto Árias, Isabella Gonzales. (2017). *Barreras Culturales*. Obtenido de <https://www.prezi.com/loo85cua0ryy/barreras-culturales-del-cambio/>
- Berlo, D. k. (1985). El proceso de la comunicacion.
- Clifford, G. (1987). *La Interpretación de las Culturas*. México: Gedisa.
- Clifford, Geertz. (1987). *La Interpretación de las Culturas*. México: Gedisa.
- Collao-Ilave, M. P. (s.f.). *Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave (2017) [Documento en línea] Recuperado el 25 de julio del 2017*. Obtenido de <https://portal.municollao.gob.pe/>
- Decker, B. (1992). *El arte de la comunicación*. México. Editorial Iberoamericana. .
- Engels, F. (1978). *El papel del trabajo en la transformación del mono hombre*. Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. USAC.
- Escudero. (1990). *Tendencias Actuales en la Investigación Educativa: los desafíos de la investigación crítica*. España.
- Flores Callapani, M. J. (2005). “*Interferencias y barreras comunicacionales durante el proceso de conciliación extrajudicial en la ciudad de Puno*”.
- Girón Muñoz, N. (2010). *Tesis de investigación: “Barreras de comunicación intercultural entre integrantes del VI contingente de operaciones de mantenimiento de paz y habitantes de Puerto Príncipe, Haití”*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (Quinta edición ed.)*. (J. Mares, Ed.) Ciudad de México, México D.F., México: Mc GRAW HILL.
- [http://www.ehowenespanol.com/barreras-culturales-info\\_279600/](http://www.ehowenespanol.com/barreras-culturales-info_279600/). (s.f.). *eWOW en Español*. Obtenido de <http://www.ehowenespanol.com/barreras-culturales->



info\_279600/

<http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-imagen/niveles-comunicacion>. (s.f.).

<http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-imagen/niveles-comunicacion>.

Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-imagen/niveles-comunicacion>

<http://www.rrhhblog.com/2008/03/31/barreras-de-la-comunicacion/>. (s.f.). *RRHH Blog*.

Obtenido de <http://www.rrhhblog.com/2008/03/31/barreras-de-la-comunicacion/>

imagenlniveles-, i. i.-o. (s.f.). Obtenido de internet [ilxmail.com/curso-organizacion-imagenlniveles-](http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-imagenlniveles-)

INEI. (s.f.). *INEI - Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda*. Obtenido de INEI - Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda

Interiano, C. (2001). *Semiología y Comunicación, Guatemala*.

[mailxmail.com](http://www.mailxmail.com). (s.f.). *mailxmail.com*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-imagen/niveles-comunicacion>

Marroquín Pérez Manuel, Villa Sánchez Aurelio. (1995). *La Comunicación Interpersonal. España 3ra. Ed. Edición Mensajero*.

Millán Tomás, A. (1999). Obtenido de Millán Tomás, Austin (1999) Documento [Rechttps://www.lapaginadelprofe.cl/cultura/3contextocultural.htm](https://www.lapaginadelprofe.cl/cultura/3contextocultural.htm).

Perú, P. J. (s.f.). *Poder Judicial del Perú (2007)*. Obtenido de Poder Judicial del Perú (2007) [Documento en línea] <https://historico.pj.gob.pe/conocenos.asp?tema=definiciones>,

Popper, K. R. (1974). *Conocimiento objetivo. Tecnos, Madrid. Edición original de 1972*.

Ramírez. (1997). *Metodología de la información*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/oladys/analisis-de-un-informe-de-investigacion>

Sucapuca Villasante, P. (2008). *“Barreras de la comunicación interpersonal en el hogar de*

*menores San Juan de Dios-Puno”.*

Verderber, R. F. (2009). *Comunícate. México: Cengage Learning.*

[www.csub.edu/tfernandez\\_ulloa/spanishlinguistics/introduccionlinguistica](http://www.csub.edu/tfernandez_ulloa/spanishlinguistics/introduccionlinguistica). (s.f.). Obtenido de [www.csub.edu/tfernandez\\_ulloa/spanishlinguistics/introduccionlinguistica](http://www.csub.edu/tfernandez_ulloa/spanishlinguistics/introduccionlinguistica)

## **ANEXOS**

**ANEXO A****INSTRUMENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS****UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO****FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES****ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL****ENCUESTA**

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer las Barreras Culturales que puedan existir entre los usuarios y trabajadores de la Sede Judicial-Ilave. Por favor marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica.

Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA SEDE JUDICIAL ILAVE**

1.- ¿Usted habla el idioma Aymara?

- a) Si.
- b) No.

2.- ¿Usted entiende el idioma Aymara?

- a) Si.
- b) No.

3.- ¿cuál es su nivel de comprensión del aymara?

- a) Entiendo pero no hablo.
- b) Hablo y entiendo.
- c) No entiendo ni hablo.

4.- ¿Cuándo un ciudadano le habla en que idioma lo hace generalmente?

- a) Aymara.
- b) Español.

c) Ambos.

5.- ¿Cómo se expresan en el manejo del español, los usuarios?

- a) Muy buena.
- b) Buena.
- c) Regular.
- d) Deficiente.

6.- ¿Cómo se expresan en el idioma aymara, los usuarios?

- a) Muy buena.
- b) Buena.
- c) Regula.
- d) Deficiente.

7.- ¿Para usted, como se sienten los usuarios respecto a la justicia que se imparte?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfechos.
- c) Insatisfechos.
- d) Demasiado insatisfecho.

8.- ¿Qué expectativa cree que tienen los usuarios sobre la justicia que esperan?

- a) Penas más severas.
- b) Que no haya parcialidad.
- c) Que no haya corrupción.
- d) Que sean justos los magistrados.

9.- ¿Qué valor percibe en los usuarios?

- a) Confianza.
- b) Respeto.
- c) Agradecimiento.
- d) Reconocimiento.
- e) Otro.....

10.- ¿Qué antivalor percibe en los usuarios?

- a) Desconfianza.
- b) Irrespeto.
- c) Mal agradecimiento.
- d) No reconocimiento.
- e) Otro.....

11.- ¿Usted cree que hay distinción de trato hacia los usuarios por su forma de vestir?

- a) Si.
- b) No.
- c) A veces.

12.- ¿Usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario que pijcha coca?

- a) Si.
- b) No.
- c) A veces.

13.- ¿Usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario que llega con síntomas de ebriedad luego de algunas Festividad Patronal en la zona?

- a) Si.
- b) No.
- c) A veces.

**ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA SEDE JUDICIAL ILAVE**

1.- ¿Usted habla el idioma Aymara?

- a) Si.
- b) No.

2.- ¿Usted entiende el idioma Aymara?

- a) Si.
- b) No.

3.- ¿Cuál es su nivel de comprensión del aymara?

- a) Entiendo pero no hablo.
- b) Hablo y entiendo.
- c) No entiendo ni hablo.

4.- ¿Cuándo un trabajador de la Sede Judicial-Ilave le habla en que idioma lo hace generalmente?

- a) Aymara.
- b) Español.
- c) Ambos.

5.- ¿Cómo se expresan, en el manejo del español, los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave?

- a) Muy buena.
- b) Buena.
- c) Regular.
- d) Deficiente.

6.- ¿Cómo se expresan en el idioma aymara los trabajadores de la Sede Judicial Ilave?

- a) Muy buena.
- b) Buena.
- c) Regula.
- d) Deficiente.

7.- ¿Usted como se sienten respecto a la justicia que se imparte en la Sede Judicial Ilave?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho.

- c) Insatisfecho.
- d) Demasiado insatisfecho.

8.- ¿Qué expectativas tiene usted sobre la justicia o que espera?

- a) Penas más severas.
- b) Que no haya parcialidad.
- c) Que no haya corrupción.
- d) Que sean justos los magistrados.

9.- ¿Qué valor percibe que tiene el trabajador de la Sede Judicial-Ilave?

- a) Confianza.
- b) Respeto.
- c) Agradecimiento.
- d) Reconocimiento.
- f) Otro.....

10.- ¿Qué antivalor percibe en los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave?

- a) Desconfianza.
- b) Irrespeto.
- c) Mal agradecimiento.
- d) No reconocimiento.
- e) Otro.....

11.- ¿Usted cree que hay distinción de trato, por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, por su forma de vestir?

- a) Si.
- b) No.
- c) A veces.

12.- ¿Usted cree que hay distinción de trato, por parte de los trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, hacia el usuario que pijcha coca?

- a) Si.
- b) No.
- c) A veces.

13.- ¿Usted cree que hay distinción de trato hacia el usuario, por parte de los



trabajadores de la Sede Judicial-Ilave, que llega con síntomas de ebriedad luego de algunas

Festividad Patronal de la zona?

- a) Si.
- b) No.
- c) A veces.

## ANEXO B

## FICHA DE OBSERVACIÓN

Actitudes y conductas			
Manejo del idioma la hablar	Muy buena	Buena	Regular
En qué idioma habla el usuario cuando llega	Aimara	Español	Ambos
En qué idioma hablan los trabajadores	Aimara	Español	Ambos
Trato con los usuarios	Muy buena	Buena	Regular
Rapidez con el que es atendido el usuario	Muy buena	Buena	Regular
Con quienes conversan los usuarios	Jueces	Usuarios	Ninguno
que actitud muestra frente a los	Agresivo	Pasivo	Neutral

trabajadores			
Como vienen vestidos los usuarios	Polleras, sombrero, ropas de bayetas, típico de las zonas rurales.	Ternos, vestidos típicos de las grandes ciudades	
Como se encuentran vestidos los trabajadores	Terno	Jean	Buzo

ANEXO C

MATRIZ DE CONSISTENCIA

BARRERAS CULTURALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y LOS USUARIOS EN EL PODER

JUDICIAL SEDE-ILAVE

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cómo se manifiestan las barreras culturales de comunicación entre los trabajadores y los usuarios del poder judicial de la Sede-Ilave?	Describir las manifestaciones de las barreras culturales de comunicación que enfrentan los usuarios y trabajadores del poder judicial de la sede-Ilave.	Las barreras culturales de comunicación, limitan el proceso comunicativo a una eficaz comunicación entre los usuarios y trabajadores del poder judicial sede-Ilave.			
¿Cuáles son las barreras lingüísticas que limitan una comunicación efectiva entre	Identificar las barreras lingüísticas que limitan una comunicación efectiva entre	El idioma es una barrera lingüística, que limita una comunicación	Barreras culturales de comunicación	Lingüísticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo del lenguaje</li> <li>- Pronunciación</li> <li>- Interpretación</li> <li>- Comprensión</li> </ul>

<p>los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede - Ilave?</p>	<p>los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.</p>	<p>efectiva entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.</p>			
<p>¿Cuáles son las barreras de costumbre que limitan una efectiva comunicación entre los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede - Ilave?</p>	<p>Identificar las barreras de costumbre que limitan una efectiva comunicación entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.</p>	<p>Las costumbres como tradiciones, religión, valores son barreras de comunicación de limitan a una efectiva comunicación entre los trabajadores y los usuarios en el Poder Judicial Sede-Ilave.</p>	<p>Barreras culturales de comunicación</p>	<p>Costumbres</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tradiciones</li> <li>- Religión</li> <li>- Valores</li> </ul>
<p>¿Cuáles son las barreras de expectativa que limitan a una efectiva comunicación entre</p>	<p>Identificar las barreras de expectativa que limitan a una efectiva comunicación entre</p>	<p>Las barreras culturales de expectativa en la comunicación como la</p>	<p>Barreras culturales de comunicación</p>	<p>Expectativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de la justicia que les plantean.</li> <li>- Idea de justicia que plantean.</li> <li>- Justo</li> <li>- Comprensión</li> </ul>

<p>los usuarios y trabajadores del Poder Judicial de la Sede - Ilave?</p>	<p>los usuarios y trabajadores del Poder Judicial Sede – Ilave.</p>	<p>percepción limitan a una comunicación efectiva entre los trabajadores y los usuarios del Poder Judicial Sede-Ilave.</p>				<p>- Tolerancia</p>
---	---	--	--	--	--	---------------------