



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Política nacional de lenguas originarias y calidad de atención en la  
sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Goñas Mozombite, Said Gabriel ([orcid.org/0009-0001-4267-8931](https://orcid.org/0009-0001-4267-8931))

#### **ASESORES:**

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, a mis padres y hermanos, quienes han sido el sólido pilar de apoyo a lo largo de mi formación profesional. Aprecio profundamente sus sabios consejos y el constante aliento que me han brindado para continuar aprendiendo sobre la vida y para contribuir a la sociedad con la mejor versión de mí mismo. Su inquebrantable respaldo ha sido la luz que ha guiado mi camino, y por ello, les dedico con amor este logro, sabiendo que, sin ellos esto no habría sido posible.

**Said**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más profundo agradecimiento a aquellos que han sido fundamentales en mi camino hacia la culminación de este proyecto de tesis de postgrado. En primer lugar, agradezco enormemente a mis asesores, el Dr. Renán Saavedra Sandoval y el Mtro. Richard Foster Horna Rodríguez, cuya guía y conocimiento han sido pilares esenciales en mi formación académica.

También dedico estas palabras de gratitud a mis padres, quienes siempre han sido mi mayor apoyo, inculcándome valores sólidos y alentándome a perseguir mis sueños familiares. Agradezco profundamente a mi gran amigo Isac Olano Estacio por su amistad inquebrantable y a las personas que colaboraron en cada etapa de esta investigación, sin los cuales este trabajo no habría sido posible.

Por último, pero no menos importante, extiendo mi agradecimiento hacia mis familiares, quienes con su amor, paciencia y comprensión fueron mi fortaleza en cada obstáculo a lo largo de esta Maestría. Su apoyo incondicional ha sido invaluable ante las adversidades.

**El autor**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Política Nacional de Lenguas Originarias y calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023", cuyo autor es GOÑAS MOZOMBITE SAID GABRIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma  |
|--|--|
| HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN<br>DNI: 42445436<br>ORCID: 0000-0001-5055-9222 | Firmado electrónicamente<br>por: RHORNAR el 02-01-<br>2024 12:02:46    |
| HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN<br>DNI: 00974279<br>ORCID: 0000-0002-3018-9460 | Firmado electrónicamente<br>por: SSAAVEDRASA el<br>01-01-2024 23:02:55 |

Código documento Trilce: TRI - 0714362



## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GOÑAS MOZOMBITE SAID GABRIEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Política Nacional de Lenguas Originarias y calidad de atención en la sede judicial de Alto amazonas, Loreto - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| SAID GABRIEL GOÑAS MOZOMBITE<br><b>DNI:</b> 75883238<br><b>ORCID:</b> 0009-0001-4267-8931 | Firmado electrónicamente<br>por: SGONAS el 01-01-2024<br>21:10:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0714360

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |           |
|---|-----------|
| CARÁTULA .....  | i         |
| DEDICATORIA.....  | ii        |
| AGRADECIMIENTO.....   | iii       |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....                                     | iv        |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....                                      | v         |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....  | vi        |
| ÍNDICE DE TABLAS.....   | vii       |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....   | viii      |
| RESUMEN .....   | ix        |
| ABSTRACT .....  | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>III. METODOLOGÍA.....</b>  | <b>22</b> |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....   | 22        |
| 3.2. Variables y operacionalización .....   | 23        |
| 3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis.. | 23        |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..  | 24        |
| 3.5. Procedimientos.....  | 25        |
| 3.6. Método de análisis de datos.....   | 26        |
| 3.7. Aspectos éticos .....  | 26        |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>   | <b>28</b> |
| <b>V. DISCUSIÓN .....</b>   | <b>34</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>40</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>   | <b>41</b> |
| <b>ANEXOS</b>   |           |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de política nacional de lenguas originarias.....   | 28 |
| Tabla 2. Nivel de calidad de atención.....  | 29 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad .....   | 30 |
| Tabla 4. Nivel de entre las dimensiones de la política nacional de lenguas<br>originarias y la calidad de atención..... | 31 |
| Tabla 5. Relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad<br>de atención .....                   | 32 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Gráfico de dispersión entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención. .... | 33 |
|--|----|

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 67 usuarios de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que nivel de política nacional de lenguas originarias tiene un nivel bajo en 30 %, un nivel medio en 54 % y un nivel alto en 16 %; y el nivel de calidad de atención tiene un nivel bajo en 29 %, un nivel medio en 55 % y un nivel alto en 16 %. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023, con un análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.625 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 49.42 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** Política, estrategia de desarrollo, atención.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the national policy on native languages and the quality of care in the judicial headquarters of Alto Amazonas, Loreto - 2023. The research was basic, non-experimental design, whose population and sample was 67 users. of languages originating from the judicial headquarters of Alto Amazonas, Loreto. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of national policy on native languages has a low level of 30 %, a medium level of 54 % and a high level of 16 %; and the level of quality of care has a low level of 29 %, a medium level of 55 % and a high level of 16 %. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between the national policy on native languages and the quality of care. in the judicial headquarters of Alto Amazonas, Loreto - 2023, with a statistical analysis by Rho Spearman, a coefficient of 0.625 and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ) was reached, thus accepting the research hypothesis; Furthermore, only 49.42 % dependence between variables.

**Keywords:** policy, Development strategy, attention.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existe una gran diversidad de culturas que poseen características diferentes; asimismo, poseen costumbres y hábitos que pueden ser totalmente distintos a los que comúnmente conocemos, adicional a ello, muchas de estas conservan sus lenguas originarias las cuales no son comunes y solamente puede ser entendida por su reducido número de integrantes; a pesar de ello, estas agrupaciones han logrado sobresalir e interactuar con la sociedad civil organizada, por lo que se hace necesario el entendimiento de su cultura y la lengua que practican para poder establecer una comunicación acertada. A pesar de ser consideradas como un legado cultural importante en los países, muchas veces el desinterés de las autoridades por efectuar procedimientos que ayuden a la conservación de estas lenguas, está poniendo en peligro su permanencia (Lorenzoni et al., 2023).

Por otra parte, en América Latina, de acuerdo con la UNESCO, solo en el ámbito latinoamericano existen alrededor de 248 lenguas que se encuentran amenazadas debido a su poca práctica y la falta de integración en la sociedad, mientras que en el Perú 29 lenguas están en peligro de extinción. Esta situación es preocupante debido a que con la desaparición de las lenguas también desaparece el legado cultural que es la identidad de estas poblaciones, a pesar que los estados deben fomentar la educación bilingüe e intercultural y aunque existe una base legal y completa para la declaración legal, no hay voluntad política para implementar adecuadamente las regulaciones y garantizar la implementación del BEI. Esto se debe a que las estrategias no suelen implicar planes y programas con presupuestos y planes apropiados. La financiación es difícil y muchos de estos proyectos siguen siendo aspiraciones y nunca se hacen realidad (Cabanillas-Vela, 2022).

Asimismo, en el Perú, en esta era del conocimiento, en el plano nacional, a pesar de que el gobierno ha venido implementando diferentes estrategias y actividades para la integración de las lenguas originarias dentro de la sociedad, estos esfuerzos han resultado corto debido a que una gran cantidad de lenguas originarias están en peligro de extinción debido a su poca práctica

e inclusión. De la totalidad de la población nacional, el 13.9% tiene como lengua originaria al quechua, mientras que el 27% que generalmente se encuentra en la región Puno, habla el aimara, mientras que las otras lenguas poseen bajos índices de práctica, el cual se convierte en indicador negativo que amenaza su desaparición, de la totalidad de la población nacional, solamente el 15% tiene conocimiento o habla este tipo de lenguas originarias, la cual es preocupante debido a que, de las 48 lenguas existentes, la mayoría de ellas no son tomadas en cuenta (INEI, 2017).

De esa manera, en cuanto a la región San Martín, a pesar de la calidad de la conservación de las lenguas originarias, los gobiernos poco interés le han puesto a la integración de actividades representativas que ayuden a realizar la importancia, asimismo no ha propiciado los espacios necesarios para que estos grupos originarios puedan participar de forma activa en las actividades sociales fomentando la inclusión, lo cual ha generado que una gran cantidad de ellos viva en espacios exclusivamente conformados por los integrantes que practican esta lengua; lamentablemente, solo el 50% de una reducida cantidad poblacional de Puno y Apurímac tiene la capacidad de comunicarse utilizando estas lenguas originarias, mientras que las amazónicas son las que menos conocidas a nivel nacional (IDEHPUCP, 2022)

Por último, la política nacional de lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad, nos permite conocer la importancia y la riqueza que trae consigo la preservación de las lenguas originarias. Ellos representan las creencias y costumbres; sin embargo, se han realizado muy pocas actividades para hacer posible la apertura de espacios para que estas poblaciones se involucren con la lengua materna representativa dentro de la población. Asimismo, no ha promovido espacios dentro del sector educativo para hacer posible que los estudiantes aprendan estas lenguas, de modo que se pueda garantizar su preservación y continuidad con el pasar del tiempo; por otro lado, la entrega de los servicios generalmente está orientado hacia un público castellano, pero no se ha realizado las adaptaciones para aquellos que solamente practican las lenguas originarias, la cual es una muestra clara de

la falta de eficiencia para la entrega de una atención de calidad de forma igualitaria que limita las pluriculturalidad.

Se planteó como problema general. ¿Cuál es la relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023?

El estudio se justificó por conveniencia, porque ayudó a mejorar la problemática que conllevó a recopilar información específica de alto valor para determinar el nivel de asociación que presentan las variables analizadas, de modo que se puedan tomar medidas especializadas en resolver el problema, en la relevancia social, la extensión de una atención de calidad para aquellas personas que practican las lenguas originarias, de modo que estos no se sienten excluidos, sino que también puedan utilizar los servicios proporcionados por el estado como parte de su derecho. En cuanto al valor teórico, la investigación permitió la integración de información de alto valor para sustentar el tema abordado y brindar un conocimiento amplio que ayude a generar conciencia en el público lector. En cuanto a las implicancias prácticas, permitió a la institución conocer la problemática interna y determinar las medidas de solución respectivas tomando en cuenta la información proporcionada y por último la utilidad metodológica, la técnica e instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario, por lo que los resultados pudieron ser empleados posteriormente en otras investigaciones que se realicen en torno al tema como parte de un antecedente.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023 Como específicos: Identificar el nivel de política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto

Amazonas, Loreto - 2023. Identificar el nivel de calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023, de igual forma, se planteó, como hipótesis general: H<sub>i</sub>: Existe relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023 y como hipótesis específicas: H<sub>1</sub>:El nivel de política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023, es alto. H<sub>2</sub>:El nivel de calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023, es alto. H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en antecedente donde se citó a Pardo y Rodríguez (2022), Limerick (2022), Sandoval-Zapata y Vivanco-Loayza (2022) quienes concluyeron que, la población investigada no cuenta con el conocimiento necesario respecto a las leyes o lineamientos normativos para la preservación de los grupos lingüísticos. Asimismo, se estableció que los docentes que prestan servicios de educación inicial, a pesar de que conocen la gran importancia de practicar este tipo de lenguas, no lo desarrollan debido a que la institución no promueve la integración de actividades de capacitación que ayuden a conocer la misma y fomentar su participación dentro de los estudiantes como parte de una estrategia para su preservación que brindará la continuidad respectiva a través del tiempo; *esto indica que, se deben efectuar estrategias para mejorar la educación de una manera efectiva, donde se refleje el buen desempeño del docente.*

Asimismo, Cuadrado-Rey (2020), Zavala (2020), Zavala y Franco (2020), quienes concluyeron que, una gran cantidad de pobladores actualmente han entendido la calidad de la preservación de sus lenguas originarias como parte de un legado histórico ancestral que permite la conservación de sus raíces, determinando la integración de políticas e instituciones dedicadas a fomentar la práctica de este tipo de lenguas como parte de la enseñanza en el aprendizaje de los niños; lamentablemente, se determinó que existen instituciones educativas, sobre todo en el ámbito privado que discriminan la práctica de estas lenguas por considerarse originarias, las cuales disminuyen la posibilidad de garantizar su preservación, *por lo que es necesario fortalecer las normativas aplicables a este tema para que se practiquen de manera transversal.*

Se citó también a Cabanillas-Vela (2022), Tupac-Yupanqui et al. (2021) y Bruno-Seminario et al. (2020) quienes concluyeron que se encontraron relación en las variables que han sido investigadas. Por otro lado, el gobierno tiene una responsabilidad inmensa respecto a la instauración de procesos estratégicos orientados a revalorar esta gran riqueza de lenguas originarias

que existen en nuestro país; por lo que, debe garantizar la integración no solamente de procesos de aprendizaje dentro del sistema educativo, sino que también debe fortalecer las políticas normativas orientadas a la integración de estas lenguas en los diversos procesos, ya que desde hace mucho tiempo la población que solamente lo pone en práctica, han sido discriminadas debido a que no existe un gran número de personas que no valoran este gran legado de nuestros antepasados. Producto de esta práctica, será difícil poder interactuar e interrelacionar con hablantes de otra lengua que no sea el castellano.

Las teorías que sostienen a la **política nacional de lenguas originarias**, se encuentra la teoría de la inclusión social de Luhmann, la cual es un concepto clave en la inclusión social. Este enfoque se centra en mejorar las ideas que tiene las persona para pertenecer y cooperar en la sociedad, independientemente de su origen, género, raza, religión o discapacidad (Soria, 2022). La teoría del generativismo, plantea que el lenguaje es una habilidad innata, que accede la expresión a través del lenguaje. Esta capacidad se obtiene desde los primeros años de vida incorporando reglas gramaticales en el hablante. Este procedimiento de internalización se llama competencia lingüística (Luca, 2022). Finalmente, la teoría de la evolución y del cambio lingüístico de Salikoko, quien determina que la evolución del lenguaje son los cambios a largo plazo que sufren las lenguas (y las especies) en condiciones de aislamiento o contacto. Este cambio puede implicar diferentes posibilidades de representación (fonológica, morfosintáctica, léxica o pragmática) (Contursi, 2007).

La primera variable **política nacional de lenguas originarias**, según, el **Ministerio de Cultura (2017)**, sostiene que es la conformación de diferentes actividades legalmente constituidas para la conservación de la identificación cultural a través de la integración de las lenguas originarias o también llamadas indígenas del Perú dentro de los programas de educación para garantizar la preservación de la identidad, teniendo en cuenta que estos elementos intangibles permite la transmisión de información y hacen posible la comunicación entre las personas. En tanto, Fiorani (2022), sostienen que

las políticas orientadas hacia la preservación de las lenguas originarias cumplen un rol muy importante debido a que ayudan a desarrollar actividades dentro de las instituciones, sobre todo aquellas dedicadas a la educación básica, de modo que se realice la integración de estos conocimientos no solamente para la preservación, sino también para fomentar la interacción con estos grupos originarios.

Por su parte, Cedamano (2018), sostiene que las lenguas originarias son muy importantes debido a que aportan valor cultural importante al país, teniendo en cuenta que muchas veces estos recursos son utilizados como elementos turísticos capaces de generar ingresos financieros para mejorar la economía de las poblaciones. Nuestro mundo es multicultural, con innumerables culturas y civilizaciones que han perfeccionado sus propios lenguajes a lo largo del tiempo. Representan la principal manera de comunicación y sirven como mecanismo de integración social, ya que te permiten comunicarte con otros individuos y así expresar tus pensamientos. También dan forma a las identidades de los individuos. A pesar de ser sumamente importantes, algunas de estas lenguas están en peligro inmediato (Rovetti et al., 2023).

Se observa que, desde un enfoque específico de los derechos humanos, el hablar distintivo es parte del deber ciudadano, y es confirmado en la Declaración de las Naciones Unidas. Sin embargo, siempre existe una brecha entre lo que se dice y lo que se aplica. A menudo vemos que las leyes no pueden resolver los problemas nacionales ni avalar los deberes de cada deber ciudadano. Por tanto, los Estados deben implementar políticas específicas que permitan respetar los derechos de cada individuo, de lo contrario, los pueblos indígenas suelen verse afectados, ya que no se trata solo de salvar su cultura, sino que también tengan acceso a una verdadera justicia (Hamwi et al., 2023).

Existen relaciones a partir de la escritura y los beneficios asociados a ella, hay relaciones de poder económico y social que representan tipos de alfabetizados y analfabetos. De esta manera, los grupos privilegiados influyen en mejorar la comunicación, ya que consideran correcta una sola forma de

comunicación y consideran correcta una única forma lingüística. Estas ideas deben cambiarse y comunicarse en un lenguaje igualmente valioso. Por lo tanto, el derecho juega un rol fundamental en la organización de nuestra sociedad y en hacerla más armoniosa donde se respeten las libertades y los derechos individuales. Por ello, el país ha adoptado una serie de normas encaminadas a promover y preservar la lengua materna, la cual es un elemento esencial en la formación de la identidad cultural (Hao et al., 2023).

En cuanto al Perú, actualmente existen leyes para proteger a los hablantes nativos, como la Ley N° 29735, "Ley reguladora del uso, preservación, desarrollo, restauración, promoción y difusión de las lenguas de origen peruano". El artículo 2 establece: "Las lenguas maternas son expresiones de identidad colectiva y formas diferentes de comprender y explicar la realidad. Proporcionan, por tanto, los contextos necesarios para el sostenimiento y progreso de todas las facultades". Además, en el año 2017, la política nacional de lengua materna, fue admitida por Decreto Supremo N.º 005-2017-MC. El programa tiene objetivos para mejorar la relevancia multicultural y multilingüe de la nación para las poblaciones indígenas o de lengua local. Reducir la discriminación basada en el uso de lenguajes indígenas o maternas en toda la sociedad. Promover la transmisión intergeneracional de lenguas indígenas y tradiciones orales entre las poblaciones, y mejorar el dominio oral y escrito de las lenguas indígenas y lenguas maternas de los hablantes (Ismail et al., 2023).

Las comunidades indígenas deben tener los contextos necesarios. Es decir, el propio Estado debe promover su preservación y desarrollo. Sin embargo, es claro que este propósito no se ha cumplido, principalmente por la ausencia de representaciones gráficas de estas lenguas. Si bien existen leyes de apoyo a las lenguas maternas y se han implementado ciertas medidas, como el desarrollo de cursos para intérpretes y traductores de lenguas indígenas y políticas nacionales, tradiciones orales y política intercultural, no tiene ningún efecto. Según el atlas interactivo de lenguas, existen muchas que están en riesgo de desaparecer del planeta, por lo que necesitamos más espacio para evitar que se extingan. (Casado et al., 2023).

El Estado como ente regulador, también juega un rol importante en el campo de la educación, cumpliendo acciones pertinentes con la finalidad de crear espacios necesarios para que todos los peruanos preserven su lengua materna desde la niñez y comprendan que nuestro país tiene una gran riqueza multicultural. La educación bilingüe intercultural tiene como objetivo avalar el derecho de todo individuo, ya que el propósito es crear interdependencias entre los procesos de aprendizaje. Es decir, se ha propuesto fomentar el aprendizaje desarrollando la lengua nativa y adquiriendo una segunda lengua. En realidad, esto es muy esperanzador y parece una alternativa que puede ayudar a fortalecer su identidad lingüística (Alotaibi, 2023).

Para abordar estas dificultades, es necesario un enfoque integral que incluya una voluntad política sólida, una asignación adecuada de recursos, una planificación cuidadosa, una formación de docentes efectiva y una estrecha colaboración con las comunidades indígenas y las partes interesadas relevantes. Además, la cooperación activa de la comunidad y supervisión constante son esenciales para garantizar que las políticas educativas bilingües sean efectivas y respetuosas con la diversidad cultural y lingüística de una sociedad pluricultural (Qian et al., 2023).

Respecto a las leyes existentes sobre las lenguas originarias, nos indican la protección de la lengua materna y cómo difundirla. Sin embargo, se cree que se necesitan más esfuerzos de promoción, como la celebración de concursos de poesía, canto y novela en lengua materna. Esto se debe a que estas acciones permiten expresar la lengua de forma escrita y promover su difusión. También señala que actualmente no existe una lista oficial de programas de radio nacional transmitidos en lenguas indígenas. Por ejemplo, hay programas en idiomas como el quechua, Shipiboconibo y Asháninka, pero no hay listados ni registros. En otras palabras, la radio y los espacios periodísticos son medios significativos para difundir nuestra lengua, y en este sentido el Perú aún necesita avanzar (Hasan et al., 2023).

Además, el cine, es un acercamiento a la realidad social. Como tales, tienden a reproducir los sesgos que prevalecen en la comunicación pública en general, como los noticieros y los anuncios. Entre estos prejuicios se

encuentra una tendencia histórica a subestimar o ignorar la verdadera identificación cultural del cual la lengua es un factor importante. Un país culturalmente diverso como el Perú todavía enfrenta el desafío de hacer mayores esfuerzos para garantizar que la diversidad cultural esté representada. Como en la política, la falta de representación en la cultura revela una falta de reconocimiento y aprecio que refleja desapego, apatía y abandono. Como en el contexto de la diplomacia internacional, la política cultural también es una herramienta fundamental para fortalecer las relaciones internas y fortalecer la confianza (Pan et al., 2023).

A pesar de la indiscutible necesidad de alfabetizar en una lengua nativa distinta al español y para perfeccionar apropiadamente la educación en el contexto sociocultural de un individuo, los sistemas educativos bilingües solo pretenden serlo, y no son ellos mismos. Nunca hemos expresado apoyo a la educación de las personas en términos de educación. Leer libros en su lengua materna varias veces al día y explicar ejercicios en español añade un elemento bilingüe a la educación en las zonas indígenas. La utilización del idioma nativo en el modelo de educación bilingüe se basa en la estrategia de transición del uso del español. Por lo tanto, al finalizar la escuela primaria y secundaria, el lenguaje pierde gradualmente su valor y significado. La lengua materna se utiliza como herramienta de comunicación y construcción cultural, y se le imponen factores de la cultura española y occidental (Masotti et al., 2023).

El primer problema al que nos enfrentamos es el grave descrédito que conlleva la lengua materna en la mente de sus hablantes. Como la lengua materna se utiliza fuera de la familia, está directamente expuesta a una gran discriminación. Existen diversos casos en los que docentes, sean bilingües o no, amonestan a estudiantes desde primaria hasta secundaria por utilizar su lenguaje materno en la escuela. Sanciones como multas, azotes e incluso el ridículo público son impuestas por profesores que no conocen el idioma, desconocen su significado o luchan por olvidarlo. Entre paréntesis, la mayoría de los profesores bilingües ponen grandes esfuerzos en la "alfabetización

bilingüe", no enseñan a los niños su lengua materna ni el amor a la misma. (Lorenzoni et al., 2023).

También, Long (2022), hace referencia sobre la importancia de establecer lazos con las organizaciones públicas para la integración de la política orientada a la preservación de los idiomas originarios, teniendo en cuenta que cada servicio del Estado debe ser de forma universal y equitativa, para lo cual se deben disminuir las barreras lingüísticas que impiden la extensión de este servicio hacia toda la ciudadanía. Mientras que, Yang et al (2021), sostiene que muchas veces las poblaciones originarias han tratado de establecer relación con la población que practica la lengua materna predominante; sin embargo, la carencia de compromiso y predisposición de los mandos ha imposibilitado este proceso, dando lugar a las barreras que actualmente ponen en peligro estas lenguas originarias y al mismo tiempo disminuyen el valor cultural del país debido a que estos elementos forman parte de su identidad fundamental; por lo que, la integración de estas políticas no solamente deben contemplar la implementación de normativas, sino que también deben aplicar procesos de control para garantizar su cumplimiento exhaustivo.

Las dimensiones variable **política nacional de lenguas originarias**, según, **Ministerio de Cultura (2017)**, son: **1. Referentes normativos nacionales**, está determinada por la normativa que promueve la igualdad de Gernika cultural dentro del país para hacer posible el respeto de los derechos de forma transversal sin discriminaciones, la cual permite además la entrega de servicios en igualdad de condiciones para todos. Las normativas nacionales son uno de los aspectos que contribuye con la mejora de los territorios a través de diversos métodos (Yang et al., 2021). Además, la normativa permite conocer acerca de las reformas públicas del Estado, la forma de vida en la que se encuentra la población (Lorenzoni et al., 2023). Con sus indicadores de identidad cultural se demuestra cómo las personas se desenvuelven dentro de su entorno social demostrando de esta manera un valor relevante de su propia identidad socio-cultural. Por otra parte, el sistema informativo, es un mecanismo que ayuda a determinar la comunicación entre ciudadanos.

Mientras que la integración cultural, se lleva a cabo un sistema para incluir a las personas de diferentes índoles. El acceso a la justicia, mediante este mecanismo se logra dar solución a los problemas que se dan dentro de las jurisdicciones. Los programas y proyectos, son destinados para contribuir con la población de acuerdo a las necesidades que cuentan y el conocimiento de políticas, es importante que la población tome en cuenta dichas reformas políticas para mantenerse informada.

Asimismo, **Referentes normativos internacionales**, corresponde a aquellos lineamientos normativos de carácter internacional que permite el respeto y la igualdad entre la población que practica la lengua predominante y aquellas lenguas originarias que representan a la minoría pero que también necesitan ser atendidos sin ningún tipo de discriminación (Ministerio de Cultura, 2017). También, las normas internacionales han logrado impulsar en muchos sentidos las culturas de las zonas más alejadas (Masotti et al., 2023). Además, una de las perspectivas de la población es tener en cuenta su origen y las culturas donde radican (Pan et al., 2023); con sus indicadores: circunstancias y necesidades particulares en acción, se debe a la falta de proyectos desarrollados por el Estado a fin de mejorar los aspectos públicos. Coordinada y sistemática, es un proceso que conlleva al logro de las metas planteadas de acuerdo a la problemática local. Parámetros, son unidades vinculadas a ejercer un método para mejorar la gestión de proyectos. Acciones, está contemplada por la forma de desarrollar actividades tomando en cuenta los recursos propios del estado.

Referente a las teorías de la **calidad de atención**, se encuentra la trilogía de la calidad, la cual establece tres factores esenciales para la gestión de la calidad en varios contextos, dentro de los cuales se encuentra la atención del público, para lo cual contempla como primer elemento al control de calidad, y la planeación de la calidad (Rojas, 2016). Por ello, la teoría de los dos factores, la cual está inspirada en la interacción del cliente a través de la atención adecuada considerando las necesidades y la capacidad interna organizacional para producir propuestas coherentes para cubrir sus expectativas (Carmona-Lavado y Leal-Millán, 1998). Teoría de Edwards

Denning, considera a los factores que componen la atención como los primordiales para suplir las carencias del consumidor (Chacón y Rugel, 2018).

La segunda variable, **calidad de atención**, fue conceptualizada según la PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (2015), como la prestación de los servicios proporcionados por las instituciones estatales de forma eficiente contemplando diferentes elementos tangibles e intangibles que ayuden a la prestación sin ningún tipo de distinciones. Asimismo, según Ibarra y Rua (2018), la calidad de atención brindada es un factor indispensable y ser reconocidos de forma estratégica por parte de las organizaciones, debido a que este tiene la capacidad de influir sobre diversos resultados organizacionales, dentro de los cuales se resalta la satisfacción y la fidelización, por lo que es necesario mantener una relación constante y armoniosa con el público, de modo que se pueda extraer la información específica que ayude a determinar este factor, el mismo que conducirá a desarrollar las mejoras expectativas de acuerdo al criterio del público.

Asimismo, Geronimo (2021) la calidad de gestionar la atención como parte de los objetivos institucionales, radica en que permite realizar la integración de estrategias orientadas hacia la utilización eficientemente de los bienes con el propósito de garantizar una atención adecuada y oportuna cuando el público lo requiera, para la cual se deben integrar indicadores como la empatía y la rapidez de respuesta, de modo que no solamente se brinde soluciones rápidas, sino que éstas sean establecidas de acuerdo a las condiciones del público. Cabe señalar también que la calidad de la atención puede verse desde tres perspectivas diferentes: el grado en que se cumplen las perspectivas del destinatario, de la institución y del empleado y el equilibrio apropiado que debe existir entre estos tres aspectos. Es así que resulta eficiente los servicios de cada persona, porque como todos sabemos los recursos no son ilimitados y sus costos están aumentando tanto en nuestro país como en los países más ricos (Bradford et al., 2023).

Los estudios de satisfacción del consumidor inicialmente evaluaron solo la funcionalidad del producto como característica principal y midieron cómo es la

inversión en cuanto al enfoque en la salud de los beneficiarios que permiten a dichos servicios. La satisfacción es vista como el resultado de procesos de información cognitiva que median entre las perspectivas del consumidor y lo que proporciona el servicio (percepciones). En este sentido, la calidad de la atención que debe ofrecer un establecimiento se percibe a través de las relaciones interpersonales, el contenido y duración de las consultas, las medidas de verificación clínica, las particularidades del procedimiento de atención como el diagnóstico y las particularidades físicas, estructuras humanas y organizativas, a través de contextos relacionados con la accesibilidad (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

La calidad se precisa como el nivel de congruencia entre las expectativas que tienen los usuarios sobre sus necesidades y las intervenciones oportunas que permitan mayores beneficios. La oficina de valoración de tecnología define como la medida en que el procedimiento de creación aumenta la probabilidad de lograr los resultados ansiados por el usuario y reduce la probabilidad de resultados no deseados, teniendo en cuenta el nivel de conocimiento sobre el servicio. La calidad está determinada por el aspecto del usuario. Por lo tanto, se puede considerar que la calidad supera las expectativas del usuario y satisface sus necesidades (Carvacho, 2023).

Actualmente es esencial que mantengan una evaluación de la calidad brindada para garantizar que los servicios prestados cumplan con los patrones de calidad y pulen las carencias de los beneficiarios. Proporciona una base objetiva para mejorar las decisiones y la rendición de cuentas en instituciones públicas y privadas; es decir, la evaluación es un aspecto crucial en las instituciones de salud y en otros sectores donde se prestan servicios. Este proceso busca medir y garantizar que los servicios brindados cumplan con ciertos estándares de calidad y que satisfagan las carencias y expectativas de los consumidores (Gazzola et al., 2023). Sostiene que es un principio necesario garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de buscar y obtener un remedio justo en caso de disputas legales. Para abordar los desafíos asociados con este principio, es importante eliminar barreras, proporcionar asesoramiento legal asequible y garantizar que se brinde

información adecuada sobre los derechos legales a todos los ciudadanos (Gibbs et al., 2023).

Por otro lado, todos los servicios judiciales se caracterizan por la autonomía, la imparcialidad, la prontitud y la transparencia, todas ellas basadas en principios éticos, al tiempo que brindan igualdad y pleno acceso a todos los ciudadanos y esta debe ser una característica (Baker et al., 2023). El buen trabajo del Poder Judicial es una condición previa esencial para mejorar la comunicación de las personas. Además, la calidad del trabajo y las funciones que desempeña al servicio del gobierno y de la sociedad, deben ponerse de acuerdo para evitar conflictos entre ambas partes y con ello la corrupción y la actividad criminal disminuya. También es necesario mejorar la supremacía de la Constitución Política y los tratados internacionales corroborados por nuestro país y asegurar cada uno de los derechos que existe dentro de una ciudadanía (Bello y Jaegers, 2023).

Bajo el mismo enfoque, Zou et al. (2021), indica que es eficiente cada resultado de la unificación y gestión de recursos visibles e invisible de forma eficiente por parte de los directivos organizacionales en conjunto con los colaboradores encargados de realizar los procesos y actividades internas, por lo tanto, reflejan la calidad de organización institucional de acuerdo con el autor Zou et al. (2021), a través de la atención, es posible satisfacer las necesidades del público, debido a que estos presentan exigencias muy elevadas de acuerdo al conocimiento de sus derechos y el precio que las organizaciones y empresas establecen para poder acceder a estas prestaciones y por ende, debe haber una congruencia entre lo que realmente la organización entrega y lo que el usuario recibe.

La forma en cómo se atiende al ciudadano, es tan importante como la proyección de una imagen competitiva institucional enfocada siempre en generar una experiencia positiva a través de la entrega de información y la realización de trámite documentario y aquellos procedimientos engorrosos que generalmente provocan insatisfacción cuando no existe una adecuada gestión de los factores internos que componen el proceso, es por ello que el fortalecimiento continuo de la atención es mejorar la competitividad, ya que

permitirá no solamente proyectar una imagen adecuada sino que además facilitará la solución de los problemas representativos en la ciudadanía, los cuales generalmente se vienen incrementando cuando la institución no desarrolla la atención respectiva por medio de la comunicación; es decir, a medida que se realiza la atención de estas necesidades, se provocará un mejor escenario donde los ciudadanos se sientan valorados y escuchados (Geronimo, 2021).

Muchas veces las instituciones que componen a la gestión estatal, no han tomado en cuenta la importancia de abordar capacitaciones constantes en sus colaboradores para que estos se encuentren capacitados en cuanto la aplicación de herramientas estratégicas que faciliten una atención competitiva, lo cual ha conllevado a diferentes estados de insatisfacción debido a que muchas veces estas personas designadas no muestran la predisposición respectiva para atender las necesidades debido a que no tienen un enfoque positivo hacia la solución de los problemas de la ciudadanía, es por ello que las capacitaciones constantes permitirá desarrollar la conciencia necesaria y la atribución de sus responsabilidades para generar la satisfacción ciudadana, es decir, no solamente las instituciones deben enfocarse en generar una buena infraestructura económica, sino que también se debe desarrollar la capacitación humana (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

La inclusión social es otro factor que se debe tomar en cuenta dentro del mejoramiento de la calidad de atención, sobre todo cuando se trata de aquellas poblaciones originarias que cuentan con una lengua distinta, las cuales generalmente ha sido marginada debido no solamente a su lejanía a la urbe, sino también debido a lo difícil que resulta entender sus requerimientos, es por ello que la integración de estrategias orientadas hacia el fortalecimiento de la atención debe contemplar cada uno de estos factores para hacer posible no solamente la satisfacción sino también la extensión de procedimientos para la inversión competitiva respetando sus orientaciones culturales y la preservación de sus recursos, lo cual se debe precisamente a la marcada decisión de gestionar de una forma divergente su entorno; es

decir, la adopción de estrategias debe estar centrado precisamente en el lugar donde se realiza la atención, lo cual facilitará la obtención de resultados competitivos donde se pueda generar valor agregado para todos (Carvacho, 2023).

La empatía es un componente esencial dentro de la atención, la cual también es concebida como una capacidad humana que permite ponerse en el lugar de otro para comprender sus necesidades o padecimientos, de modo que dentro del ámbito estatal, está permitirá comprender acertadamente cada uno de los requerimientos en la ciudadanía, facilitando la designación de aquellos servicios que mejoren el bienestar de las personas; es por ello que las instituciones deben garantizar una capacitación competitiva sus colaboradores para que estos se encuentren con las competencias requeridas para abordar sus responsabilidades brindando una atención comfortable, aplicando una postura de responsabilidad y predisposición para con la necesidades fundamentales, las cuales ayudarán a canalizar los recursos de forma estratégica para un mejor aprovechamiento en el público, provocando el desarrollo integral en los diversos grupos sociales que se encuentran a cargo de las instituciones (Gazzola et al., 2023).

No solamente se muestra la inversión de recursos en la infraestructura institucional, sino también la capacitación de sus colaboradores para que cuenten con las cualidades necesarias que ayuden a generar una atención competitiva de acuerdo a lo dictaminado en las normativas y los derechos del ciudadano, esto precisamente debido a que desde hace mucho tiempo se vienen reportando diferentes situaciones donde el ciudadano ha mostrado su insatisfacción debido a que los funcionarios públicos no cumplen a cabalidad sus responsabilidades para atender asertivamente los requerimientos, lo cual también se debe a la ausencia del cumplimiento interno de las disposiciones para abordar las capacitaciones y la motivación del personal, el cual muchas veces se encuentra desmotivado debido a que no se cumplen sus derechos laborales o no se brindan las posibilidades para el crecimiento profesional, lo cual genera afecciones al momento de desarrollar sus responsabilidades para atender al ciudadano dentro de las instalación (Gibbs et al., 2023).

Actualmente, existen diferentes estrategias y herramientas que se pueden emplear dentro de la gestión pública para poder desarrollar la atención competitiva del ciudadano; sin embargo, no se debe descuidar la importancia de abordar un monitoreo constante para realizar el fortalecimiento continuo de estos mecanismos de comunicación, de modo que no solamente se realice la entrega de la plataforma para que las personas puedan interactuar, sino que también se pueda brindar el soporte respectivo para atender aquellos requerimientos, toda vez que muchas veces las instituciones han predispuesto estos escenarios pero no se han atendido las solicitudes provenientes de la ciudadanía; es por ello, que un compromiso óptimo por parte de las autoridades permitirá el fortalecimiento adecuado de los canales físicos y virtuales dispuestos para la atención, de modo que no solamente se realice la expansión de las posibilidades para absorber las necesidades del público, sino que también se pueda realizar la comunicación acertada (Baker et al., 2023).

A través de una atención competitiva, es posible no solamente atraer el respaldo del ciudadano, sino que también se puede facilitar diversos beneficios como el trabajo mancomunado para coordinar las actividades estratégicas que puedan ser aplicadas dentro del contexto local, es por ello que la integración de estrategias para fortalecer la atención permitirá generar un panorama positivo donde las instituciones trabajen coordinadamente con la ciudadanía para desarrollar una comunicación fructífera que ayude a visualizar soluciones competitivas a las problemáticas que continuamente vienen afectando la satisfacción y el desarrollo integral, sobre todo cuando se trata de aquellas poblaciones con alto nivel de vulnerabilidad donde las instituciones no realizan la inversión respectiva para atender sus necesidades primordiales debido a que no son consideradas como influyentes políticamente, el cual es un concepto negativo que dificulta la atención de sus necesidades (Bello y Jaegers, 2023).

De esa manera, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), indican que la calidad de atención es fundamental dentro de las sedes judiciales ya que implica

generar ganancias porque están creando alianzas entre los usuarios y la entidad, es por ello que dichas entidades están constantemente capacitando a su personal para que puedan llegar a los usuarios brindándoles la atención que ellos buscan, pero eso se da siempre y cuando que los colaboradores estén satisfechos con el trato que las entidades los puedan brindar, ya que se sienten parte de ello. Cada colaborador se sentirá con las ganas de brindar lo mismo hacia los usuarios, es ahí cómo las entidades mejoran la comunicación entre ambas partes, brindándoles estrategias de las cuales no pueden ser rechazados y dichas estrategias de parte del Estado son incentivos para los colaboradores, los bonos, los pagos extras con el fin de llegar a cumplir con las metas trazadas y con eso la población se siente satisfecho con cada atención percibida por parte de la entidad, de esa manera ambas partes salgan beneficiados.

Por otro lado, Geronimo (2021), sostiene que los servicios que cada entidad brinda hacia la población con la idea de satisfacer las necesidades y con ello mejorar los resultados planteados en un determinado tiempo, indicando que la calidad de atención es necesario para que exista un entorno adecuado y obtener mejores servicios, de esa manera una entidad está obligada a brindar un mejor trato hacia los usuarios porque son ellos los responsables de hacer crecer algún tipo de negocio, es por eso que día a día trabajan en mejorar a su personal para que brinden una atención de calidad al momento de que un ciudadano recurra a recibir información. Muchas veces se ha visto que las personas encargadas de ello no se centran en su personal, mejor dicho, no los motivan a brindar una atención de calidad, generando que los usuarios se sientan insatisfechos y con ello pierdan el interés de recurrir por sus servicios, afectando a la entidad, perdiendo la calidad que tiene al momento de confiar en ello, es así que se ven afectados por los cambios que muestra la población.

Como dimensiones de la variable **calidad de atención** según la Presidencia del Consejo de Ministros (2017) se tiene: como primera dimensión. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, utilizados por las

organizaciones para realizar servicios de calidad, los cuales deben encontrarse en buen estado, no solamente para garantizar la calidad, sino también para atraer la atención mediante la transmisión de una imagen positiva y confiable. Además, la infraestructura, permite el desarrollo de actividades ligadas a las necesidades de la población (Carvacho, 2023). En tanto, uno de los mecanismos para llevar a cabo las gestiones se da a través de la infraestructura (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020); con sus indicadores: espacio físico, debe tener una buena imagen a fin de poder satisfacer las expectativas del público. Señalización, permite la orientación a las personas que acuden a las instalaciones a optar por el servicio. Equipamiento, es uno de los sistemas de seguridad que cuenta la organización ante diversos casos de alguna tragedia. Mobiliario, son los objetos que cuenta la entidad para desarrollar las actividades contempladas a satisfacer al público.

La segunda dimensión. Proceso de atención, es considerado como el ciclo estratégico que permite el mejoramiento de la atención, la cual implica el análisis de las necesidades transversales y sobresalientes en el público usuario (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017). En tanto, en el proceso de atención se realiza el fortalecimiento respectivo para que estos servicios logren cubrir las necesidades identificadas (Bello y Jaegers, 2023). Además, el proceso de atención, permite conocer sobre las diversas funciones que efectúa las organizaciones para satisfacer las necesidades de los usuarios (Baker et al., 2023). Con sus indicadores: Orientación, permite establecer limitaciones a través del uso de los recursos de la organización. Pagos, se lleva a cabo mediante un convenio entre la organización y el colaborador para el desempeño de funciones. Protocolos, son medidas de seguridad para el óptimo trabajo de los comensales. Trato Preferente, debe tomar en cuenta el personal un trato acorde a las exigencias del cliente para dar una buena imagen institucional. Programas, son uno de los medios para efectuar proyectos de acuerdo a las necesidades. Atención en su idioma, el personal debe proporcionar un servicio eficiente; ya que ambas partes están siendo

afectados por los cambios drásticos que se dan constantemente para cambiar dicha calidad de atención.

En cuanto a la tercera dimensión. **Reclamos y sugerencias**, es un mecanismo estratégico implementado por parte de las organizaciones para recibir los reclamos y las sugerencias por parte del público, los cuales son utilizados como un elemento importante que conllevará al mejoramiento de la atención tomando en cuenta los errores cometidos que muchas veces solo son percibidos por los usuarios (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017). Los reclamos corresponden a la entrega de información escrita por parte del público hacia la organización donde se transmita el reclamo respectivo por parte de una incongruencia o error presentado al momento de realizar la atención de las necesidades (Gibbs et al., 2023). Asimismo, las sugerencias se dan por la falta de atención brindada por el personal, lo cual el usuario no se siente satisfecho por el desempeño efectuado (Gazzola et al., 2023). Con sus indicadores: reclamos, se dan por la falta de atención o por el mal comportamiento del personal durante su función. Tratamiento, es un proceso que busca el beneficio de la organización de acuerdo a los problemas dados. Uso de reclamos y sugerencias, mediante este medio el cliente tiende a efectuar los reclamos debido a la mala atención brindada. Mecanismos de acceso, es un proceso que logra impulsar la mejora continua de la organización, con el cual se logra mejorar el desarrollo económico y la entrega de servicios que debe ser tomada por la organización de forma responsable para brindar una solución consecuyente y oportuna

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de estudio

Fue de tipo **básica**, porque mostraron que hay teorías que existen para que puedan solucionar dicha problemática que fue identificada (Alvarez-Risco, 2020).

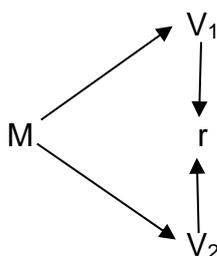
De la misma manera, la investigación fue de **enfoque cuantitativo**, según Arias y Covinos (2021), el propósito fue identificar factores y números que pudieran explicar los resultados, proporcionando así información definitiva que explique objetivamente los resultados.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del trabajo de investigación fue **no experimental**, esto se hace estratégicamente teniendo en cuenta que no se alteró la evolución natural de las variables para no afectar su normal funcionamiento, de modo que los datos se recogen precisamente donde interactúan. (Leyva-Haza y Guerra-Véliz, 2020).

Asimismo, el estudio fue **descriptivo correlacional**, según García-González y Sánchez-Sánchez (2020), Esto se debe a que se explica cada variable de estudio y se dieron instrucciones para determinar los factores que crean las relaciones entre las variables. Asimismo, el estudio fue de corte **transversal**, ya que fue estudiado en un solo espacio de tiempo (Hurtado-Talavera, 2020).

El diseño que se empleó para este trabajo es el siguiente:



M : Muestra.

$V_1$  : Política Nacional de Lenguas Originarias

$V_2$  : Calidad de atención

$r$  : Relación de las variables de estudio

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Política Nacional de Lenguas Originarias

**Variable 2:** Calidad de atención

**Nota:** La tabla de operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

### **3.3. Población, (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Según Giesecke (2020), fue la totalidad de factores del estudio, es delimitado por el intelectual según la definición que se formule en el estudio.

Estuvo comprendida por 67 usuarios de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023; dicha información fue obtenida del área de admisión de la sede judicial a setiembre del 2023.

**Criterios de inclusión:** fue incluido a los usuarios entre 18 y 65 años que accedan a su consentimiento de la zona urbana, usuarios que hablan idioma español.

**Criterios de exclusión:** Estuvo conformada por usuarios que no hablan el idioma español, usuarios menores a 18 y mayores a 65 años.

#### **3.3.2. Muestra**

Estuvo comprendida por 67 usuarios de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023; de acuerdo con Arias et al. (2022), ya que es un subgrupo que es puesta por una parte de la población. Los datos recopilados se tomaron de la muestra y

proporcionan una descripción general de la población para resolver el problema de investigación.

### **3.3.3. Muestreo**

Según Salguero-Rosero y Pérez (2023). La aplicación de esta técnica a una población da como resultado un estadístico.

La presente investigación no contó con muestreo debido a que se trabajó con el total de la población.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un usuario de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

En tanto, Sánchez et al (2020), facilitó el uso del cuestionario y acceder a los datos de manera exacta.

La técnica utilizada fue la encuesta.

### **Instrumentos**

Se empleó el cuestionario, el cual para Arias (2020), estuvo integrado por preguntas acorde al problema que se quiere lograr respuestas, lo cual permitió que la obtención de los resultados sea verídicos y confiables.

El instrumento para medir la variable política nacional de lenguas originarias, fue el cuestionario que estuvo integrado por 20 ítems distribuidos acorde sus 2 dimensiones (dimensión de referentes normativos nacionales, dimensión de referentes normativos internacionales). La escala ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Finalmente, la variable fue medido por niveles o rangos calculados de acuerdo a sus valores mínimos y

máximos y la amplitud, teniendo así los siguientes niveles: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100).

En cuanto al instrumento para recopilar información sobre la variable calidad de atención estuvo integrado por 20 ítems distribuidos acorde sus 3 dimensiones (dimensión de infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, dimensión de proceso de atención, y la dimensión de reclamos y sugerencias). La escala ordinal: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. Finalmente, la variable fue medido por niveles o rangos calculados de acuerdo a sus valores mínimos y máximos y la amplitud, teniendo así los siguientes niveles: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100).

### **Validez**

Se realizó mediante la opinión de cinco expertos que emitieron su ficha de ponderación y con ello se calculara el V de Aiken.

En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.97 (97 %), para el segundo fue 0.96 (96 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización (Ver anexo índice de la V de Ayken).

### **Confiabilidad.**

Para el cálculo de la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente de alfa de Crombach, dicho coeficiente debe ser mayor 0.7 para que el instrumento sea confiable que identificó el resultado mínimo debe ser igual a 0.7 (Reyes-Suárez et al., 2022), para ellos se utilizó una prueba piloto de 20 personas.

Respecto a la **variable 1**, se alcanzó un resultado de 0,983, en la **variable 2**, fue 0,980 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte (ver anexo 7).

## **3.5. Procedimientos**

La información se recopiló según las variables de estudio, cada uno de los participantes fueron determinados de acuerdo a los criterios de selección; asimismo, se solicitó autorización a la institución, posteriormente se obtuvo la aprobación de la compañía; luego se elaboró los instrumentos por cada variable de acuerdo a sus dimensiones e indicadores, los cuales fueron validados por 5 expertos y pudieron aplicarse directamente a los integrantes de la muestra del estudio previa aprobación de la organización. Además, se hizo la prueba de alfa de Cronbach. Los resultados de la encuesta se transfirieron a Excel y se agruparon y procesaron en SPSS según su finalidad. Se estudiaron los resultados y se realizaron discusiones, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos fueron analizados mediante el método **descriptivo e inferencial**, se empleó el método descriptivo de acuerdo al desarrollo y generación de tablas y figuras de frecuencia, las mismas que son generadas a partir de la tabulación de datos por el cuestionario en el programa de Microsoft Excel, en donde se desarrolló el nivel de las variables, así como de sus dimensiones. Por otro lado, se empleó estadística inferencial, con el propósito de corroborar las hipótesis formuladas que buscaron establecer la relación entre ambas variables, utilizando el software estadístico SPSS en su versión 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se contempló una actividad de **beneficencia** ya que beneficia directamente tanto a la organización como a los copartícipes en una mejor toma de decisiones, el principio de **no maleficencia**, es una acción que se realizó con cuidado y responsabilidad en cada paso, ya que nunca pretendieron perjudicar a la empresa; basados en los principios de **justicia**, se respetaron los diferentes derechos y orientaciones de los participantes y todos fueron tratados por igual; **autonomía** ya que no hay presión externa y eres libre de elegir temas en función de tus

observaciones; asimismo, contó con el consentimiento informado, puesto que cada participante tuvo conocimiento de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.

**Tabla 1**

*Nivel de política nacional de lenguas originarias.*

| Nivel | Rango  | F         | %           |
|-------|--------|-----------|-------------|
| Bajo  | 20-46  | 20        | 30%         |
| Medio | 47-73  | 36        | 54%         |
| Alto  | 74-100 | 11        | 16%         |
| Total |        | <b>67</b> | <b>100%</b> |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a usuarios de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de política nacional de lenguas originarias tiene un nivel bajo en 30 %, un nivel medio en 54 % y un nivel alto en 16 %, dichos resultados se observan que no ha promovido espacios dentro del sector educativo para hacer posible que los estudiantes aprendan estas lenguas, de modo que se pueda garantizar su preservación y continuidad con el pasar del tiempo.

#### 4.2. Nivel de calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de atención*

| Nivel | Rango  | F         | %           |
|-------|--------|-----------|-------------|
| Bajo  | 20-46  | 19        | 29%         |
| Medio | 47-73  | 37        | 55%         |
| Alto  | 74-100 | 11        | 16%         |
| Total |        | <b>67</b> | <b>100%</b> |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a usuarios de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de calidad de atención tiene un nivel bajo en 29 %, un nivel medio en 55 % y un nivel alto en 16 %, dichos resultados se deben a que no se ha realizado las adaptaciones para aquellos que solamente practican las lenguas originarias, la cual es una muestra clara de la falta de eficiencia para la entrega de una atención de calidad de forma igualitaria que limita las pluriculturalidades.

**4.3. Relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

|   | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|---|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
|   | Estadístico                     | Gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| <b>Política nacional de lenguas originarias</b>             | ,118                            | 67 | ,021  | ,960         | 67 | ,031 |
| Referentes normativos nacionales                            | ,158                            | 67 | ,000  | ,944         | 67 | ,005 |
| Referentes normativos internacionales                       | ,085                            | 67 | ,200* | ,966         | 67 | ,061 |
| <b>Calidad de atención</b>                                  | ,118                            | 67 | ,021  | ,954         | 67 | ,015 |
| Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención | ,142                            | 67 | ,002  | ,960         | 67 | ,028 |
| Proceso de atención   | ,110                            | 67 | ,044  | ,956         | 67 | ,018 |
| Reclamos y sugerencias                                      | ,177                            | 67 | ,000  | ,935         | 67 | ,002 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

**Interpretación**

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnova. Siendo  $p = 0.021$  y  $0,021$  siendo las variables menores al nivel de significancia de 0.05, de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención*

|                 |                                       |                            | Calidad de atención |
|-----------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Referentes normativos nacionales      | Coeficiente de correlación | ,662**              |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)           | ,000                |
|                 |                                       | N                          | 67                  |
|                 | Referentes normativos internacionales | Coeficiente de correlación | ,724**              |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)           | ,000                |
|                 |                                       | N                          | 67                  |

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

Hi: Existe relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,662 y 0.724, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

#### 4.4. Relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención*

|                 |  |                            | Calidad de atención |
|-----------------|--|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Política nacional de lenguas originarias | Coeficiente de correlación | ,703**              |
|                 |  | Sig. (bilateral)           | ,000                |
|                 |  | N                          | 67                  |

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

#### **Interpretación**

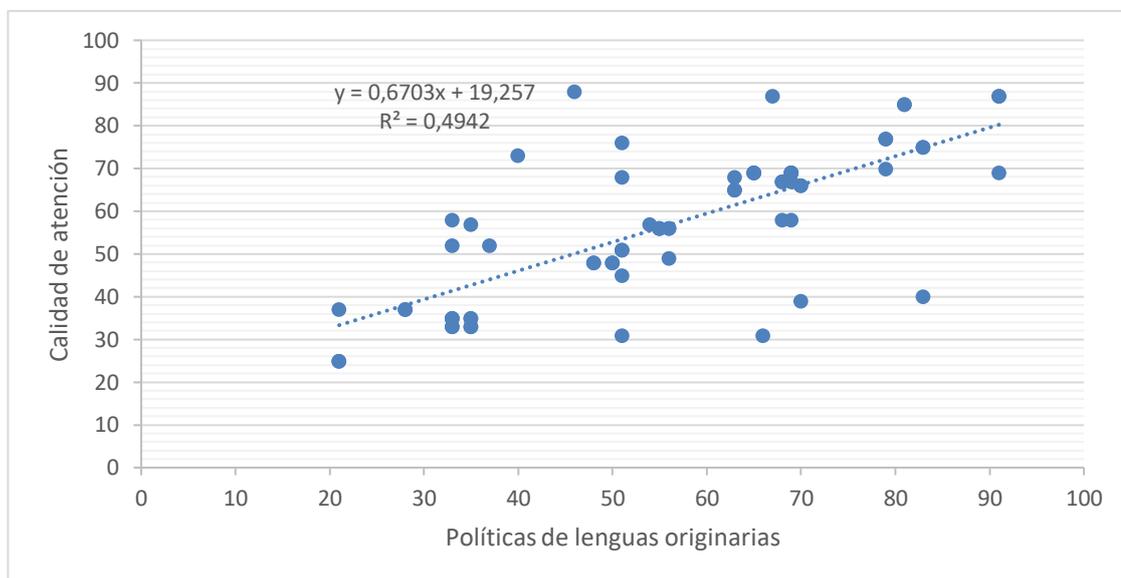
Hi: Existe relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.

Ho: No existe relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.625 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 1**

*Gráfico de dispersión entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.4942$ ), indica que la calidad de atención depende en 49,42 % de la política nacional de las lenguas originarias.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas, teniendo como resultado que el nivel de política nacional de lenguas originarias tiene un nivel medio en 54 %, dichos resultados se observan que no ha promovido espacios dentro del sector educativo para hacer posible que los estudiantes aprendan estas lenguas, de modo que se pueda garantizar su preservación y continuidad con el pasar del tiempo, dichos resultado coinciden con Cuadrado-Rey (2020), indica que una gran cantidad de pobladores actualmente han entendido la calidad de la preservación de sus lenguas originarias como parte de un legado histórico ancestral. En tanto, si bien existen leyes de apoyo a los lenguajes maternos y se han implementado ciertas medidas, como el desarrollo de cursos para intérpretes y traductores de lenguas indígenas y políticas nacionales, tradiciones orales y política intercultural, no tiene ningún efecto. Según el Atlas interactivo de lenguas están en riesgo, muchas de nuestras lenguas nativas están en peligro de extinción, por lo que necesitamos más espacio para evitar que desaparezcan.

Además, lo descrito coincide con la teoría de la inclusión social de Luhmann, según Soria-Cortés (2022), indica que es un concepto clave en la inclusión social; este enfoque se centra en mejorar el derecho a pertenecer y cooperar en la sociedad, independientemente de su origen, género, raza, religión o discapacidad. Por lo tanto, se pudo determinar que existen instituciones educativas, sobre todo del ámbito privado que discriminan la práctica de estas lenguas por considerarse originarias, las cuales disminuyen la posibilidad de garantizar su preservación, por lo que es necesario fortalecer las normativas aplicables a este tema para que se practiquen de manera transversal.

Asimismo, coincide con Hamwi et al. (2023), indican que, desde un aspecto específico de derechos humanos y que ya ha sido confirmado en la Declaración de las Naciones Unidas. En tanto, a menudo vemos que las leyes no pueden resolver los problemas nacionales ni avalar el respeto de los ciudadanos, es por ello que los Estados deben implementar políticas

específicas que permitan respetar dichos derechos. De lo contrario, los pueblos indígenas suelen verse afectados, ya que no se trata solo de salvar su cultura, sino también de dar a los hablantes nativos acceso a la justicia.

Asimismo, tienen como resultado qué nivel de calidad y de atención tiene un nivel medio en 55 %, dichos resultados se deben a que no se ha realizado las adaptaciones para aquellos que solamente practican las lenguas originarias, la cual es una muestra clara de la falta de eficiencia para la entrega de una atención de calidad de forma igualitaria que limita las pluriculturalidades, dichos resultados coinciden con Pardo y Rodríguez (2022), indican que la población investigada no cuenta con el conocimiento necesario respecto a las leyes o lineamientos normativos para la preservación de las lenguas originarias. Por lo tanto, se estableció que los docentes que prestan servicios de educación inicial, a pesar de que conocen la gran importancia de practicar este tipo de lenguas, no lo desarrollan debido a que la institución no promueve la integración de actividades de capacitación que ayuden a conocer esta lengua y fomentar su participación dentro de los estudiantes como parte de una estrategia para su preservación que brindará la continuidad respectiva en el futuro.

Además, lo descrito coinciden con la teoría de la trilogía de la calidad, según Rojas (2016), establece tres factores esenciales para la gestión de la calidad en varios contextos, dentro de los cuales se encuentra la atención del público, para lo cual contempla como primer elemento al control de calidad, y la planeación de la calidad. En tanto, la calidad de atención es un factor indispensable y ser reconocidos de forma estratégica por parte de las organizaciones, debido a que éste tiene la capacidad de influir sobre diversos resultados organizacionales, dentro de los cuales se resalta la satisfacción y la fidelización.

Asimismo, coinciden con Geronimo (2021), quien menciona que la calidad de gestionar la atención como parte de los objetivos institucionales, radica en que permite realizar la integración de estrategias orientadas hacia la utilización eficientemente de los bienes con el propósito de garantizar una atención adecuada y oportuna cuando el público lo requiera. Por lo general para que

pueda existir una mejor calidad de atención dentro de una organización, es necesario que los encargados de una actividad mantengan a los colaboradores con todas las atenciones igualitarias, para que puedan adaptarse a cualquier cambio o aprendizaje requerido.

Seguidamente, tienen como resultado que existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,662 y 0.724, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que el mejor desarrollo de cada una de las dimensiones de política nacional de lenguas originarias mejor será la calidad de atención, dichos resultado coinciden con Cabanillas-Vela (2022), sostiene que hubo relación entre ambas variables que han sido investigadas. Asimismo, el gobierno tiene una responsabilidad inmensa respecto a la instauración orientados a la preservación de las lenguas originarias de nuestros pueblos. Por lo tanto, debe haber una congruencia entre lo que realmente la organización entrega y lo que el usuario recibe, esto indica que debe existir una comunicación dentro de una organización respecto a las lenguas originarias, para que los colaboradores mantengan cada estrategia implementada, y con ello mejorar la calidad de atención hacia la población.

Además, lo descrito coincide con la teoría de del generativismo, según Luca (2022), indica que, en esta teoría, el lenguaje es una habilidad innata, que accede la expresión a través del lenguaje, esta capacidad se obtiene desde los primeros años de vida incorporando reglas gramaticales en el hablante, Por lo tanto, es importante las políticas normativas orientadas a la integración de estas lenguas en los diversos procesos que se dan constantemente y que desde hace mucho tiempo la población que solamente la práctica han sido discriminadas debido que no existe suficiente personal capacitado para realizar la atención respectiva al no entender esta lengua.

Asimismo, coincide con Casado et al. (2023), indican que las comunidades indígenas deben tener los contextos necesarias. Es decir, el propio Estado debe promover su preservación y desarrollo. Sin embargo, es claro que este propósito no se ha cumplido, principalmente por la ausencia de

representaciones gráficas de estos lenguajes. Por lo tanto, a través de la atención, es posible satisfacer las necesidades del público, debido que estos presentan exigencias muy elevadas de acuerdo al conocimiento de sus derechos y el precio que las organizaciones y empresas establecen para poder acceder a estas prestaciones.

De esa manera se contrasta resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas, teniendo como resultado que existe relación positiva alta y significativa entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.625 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, la calidad de atención depende en 49,42 % de la política nacional de las lenguas originarias, dichos resultado coinciden con Sandoval-Zapata y Vivanco-Loayza (2022), sostiene que las lenguas originarias son muy importantes debido a su gran aporte y valor cultural en nuestro país. Además, es necesario tener en cuenta que muchas veces estos recursos son utilizados como elementos turísticos capaces de generar ingresos financieros para mejorar la economía de las poblaciones; por lo tanto, es claro que este propósito no se ha cumplido, principalmente por la ausencia de representaciones gráficas de estas lenguas. Si bien existen leyes de apoyo a las lenguas maternas y a su vez se han implementado ciertas medidas, tales como el desarrollo de cursos para intérpretes y traductores de lenguas indígenas y políticas nacionales, tradiciones orales y política intercultural, no se llegó a resultados positivos.

Además, lo descrito coinciden con Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), indican que los estudios de satisfacción del consumidor inicialmente evaluaron solo la funcionalidad del producto como característica principal y midieron cómo invertir en lo que es la salud de los beneficiarios que permiten a dichos servicios. En tanto, la satisfacción es vista como el resultado de procesos de información cognitiva que median entre las perspectivas del consumidor y lo que proporciona el servicio (percepciones), esto indica que la calidad de atención es fundamental para que con ello las entidades puedan llevar a cabo cualquier tipo de actividad dentro de un plazo adecuado y más aún si se trata

de enseñar a los colaboradores a comprender cada lengua originaria de los clientes o usuarios.

Por otro lado, coinciden con Long (2022), quién establece la importancia de establecer fines concretos con las entidades del Estado para la integración de la política orientada a la preservación de los idiomas oriundos. Por lo tanto, muchas veces las poblaciones originarias ya han tratado de establecer relación con la población que practica la lengua materna predominante; sin embargo, la carencia de compromiso y predisposición de los mandos ha imposibilitado este proceso, dando lugar a las barreras que actualmente ponen en peligro estas lenguas originarias y al mismo tiempo disminuyen el valor cultural del país debido que estos elementos forman parte de su identidad fundamental, por lo que la integración de estas políticas no solamente deben contemplar la implementación de normativas.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva alta y significativa entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.625 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, la calidad de atención depende en 49,42 % de la política nacional de las lenguas originarias.
- 6.2. El nivel de política nacional de lenguas originarias tiene un nivel medio en 54 %, dichos resultados se observan que no ha promovido espacios dentro del sector educativo para hacer posible que los estudiantes aprendan estas lenguas, de modo que se pueda garantizar su preservación y continuidad con el pasar del tiempo.
- 6.3. El nivel de calidad de atención tiene un nivel medio en 55 %, dichos resultados se deben que no se ha realizado las adaptaciones para aquellos que solamente practican las lenguas originarias, la cual es una muestra clara de la falta de eficiencia para la entrega de una atención de calidad de forma igualitaria que limita las pluriculturalidades.
- 6.4. Existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,662 y 0.724, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que a mejor desarrollo de cada una de las dimensiones de política nacional de lenguas originarias mejor será la calidad de atención.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A los representantes de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto, en necesario desarrollar políticas orientadas hacia la preservación de las lenguas originarias **mediante** el desarrollo de actividades dentro de las instituciones bilingües y coordinar con las UGELs para capacitar al personal en lenguas originarias y de esta manera se realice la integración de estos conocimientos no solamente para la preservación, sino también para fomentar la interacción con estos grupos originarios.
- 7.2. A los representantes de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto, incentivar la cooperación activa de la comunidad mediante actividades de articulación con la sociedad civil y el desarrollo de actividades de sensibilización, reuniones de trabajo con representantes de las comunidades indígenas y pasantías continuas a dichas comunidades para garantizar que las políticas educativas bilingües sean efectivas y respetuosas con la diversidad cultural y lingüística de una sociedad pluricultural.
- 7.3. A los representantes de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto, brindar capacitaciones en su lengua materna mediante el desarrollo de talleres y actividades de sensibilización tanto a los trabajadores como a la población civil y la coordinación con las autoridades de las comunidades para su práctica continua y el desarrollo de sus costumbres y tradiciones como cultura indígena, para incentivar al desarrollo de sus actividades y trámites en su idioma y cultura.
- 7.4. A los representantes de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto, establecer alianzas estratégicas con las instituciones públicas mediante la integración de la política orientada a la preservación de los idiomas oriundos, teniendo en cuenta que la prestación de los servicios del Estado debe ser de forma universal y equitativa, para disminuir las barreras lingüísticas que impiden la extensión de este servicio hacia la ciudadanía.

## REFERENCIAS

- Alotaibi, K. (2023). Contrastive Analysis of Interlanguage Features of an Arab English as a Second Language (ESL) Speaker. *Theory and Practice in Language Studies*, 13(8). DOI: 10.17507/tpls.1308.16
- Alvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Univesidad de Lima, 5. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques Consulting*.  
[http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDelInvestigacion\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDelInvestigacion_libro.pdf)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.*  
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting EIRL. ENFOQUES CONSULTING*.  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Diseño\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Diseño_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Baker, O., Wellington, C., Price, C., Tracey, D., Powell, L., Loffredo, S., Moscariello, S. y Meyer, J. (2023). Experience delivering an integrated service model to people with criminal justice system involvement and housing insecurity. *BMC Public Health*, 23(1). DOI: 10.1186/s12889-023-15108-w
- Bello, J. y Jaegers, L. (2023). Interprofessional and community engagement for evaluating and growing evidence-based criminal justice practice and policy. *Journal of Clinical and Translational Science*, 7(1). DOI: 10.1017/cts.2022.461
- Bradford, B., Creutzfeldt, N. y Steffek, F. (2023). Thinking Holistically about Procedural Justice in Alternative Dispute Resolution: A Case Study of the

German Federal Ombudsman Scheme. *Law and Social Inquiry*, 48(3). DOI: 10.1017/lsi.2022.55

Bruno-Seminario, A., Córdova-Chuquiaguana, A. y Santos-Arriola, J. (2020). Las lenguas originarias del Perú. Un análisis de su estado desde la multiculturalidad. *Prohominum*, 2(3). <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0015>

Cabanillas-Vela, B. (2022). El Estado peruano y las lenguas originarias en la actualidad. *Lengua y Sociedad. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*. Perú. DOI: <https://doi.org/10.15381/lengsoc.v21i1.23092>

Carmona-Lavado, A. y Leal-Millán, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1). <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/187754.pdf>

Carvacho, P. (2023). Access to justice in prisons or the limitations of prison defense. *Crime. Law and Social Change*, 79(5). DOI: 10.1007/s10611-023-10082-1

Casado, A., Ferré, P. y Paolieri, D. (2023). Gender congruency between languages influence second-language comprehension: Behavioral and electrophysiological evidence. *Journal of Neurolinguistics*, 68(1). DOI: 10.1016/j.jneuroling.2023.101156

Chacón-Cantos, J. y Rugel-Kamarova, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Contursi, M. (2007). Evolución y cambio lingüístico: teorías, representaciones y prácticas áulicas de docentes de lenguas. *Signos ELE*. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4782936.pdf>

Cuadrado-Rey, A. (2020). Indigenous languages in the phraseology of the Spanish spoken in Argentina: A corpus-based study. *Análisis multidisciplinar*, 23(2). <http://dx.doi.org/10.6035/MonTI.2020.ne6.11>

Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión.

Huancayo - Peru. *Rev. Fac. Med. Hum*, 20(3).  
[http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)

Fiorani, E. (2022). Diplomacia cultural: la inclusión de las lenguas originarias como parte de la política exterior peruana. (Artículo científico) *Bol. Acad. peru. leng.*  
DOI: <https://doi.org/10.46744/bapl.202201.011>

García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6).  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>

Gazzola, M., Wickström, B. y Fettes, M. (2023). Towards an index of linguistic justice. *Politics, Philosophy and Economics*, 22(3). DOI: 10.1177/1470594X231158657

Gibbs, D., Stockings, E., Larney, S., Bromberg, D., Shakeshaft, A. y Farnbach, S. (2023). The impact of supported accommodation on health and criminal justice outcomes of people released from prison: a systematic literature review. *Harm Reduction Journal*, 20(1). DOI: 10.1186/s12954-023-00832-8

Giesecke, M. (2020). Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales. *Desde el Sur*, 12(2).  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v12n2/2415-0959-des-12-02-397.pdf>

Hamwi, S., Lorthe, E., Severo, M. y Barros, H. (2023). Migrant and native women's perceptions of prenatal care communication quality: the role of host-country language proficiency. *BMC Public Health*, 23(1). DOI: 10.1186/s12889-023-15154-4

Hao, H., Susono, H., Geng, X., Chen, L. y Yamada, M. (2023). Effects of using the first principles of instruction in a content and language integrated learning class. *Asian-Pacific Journal of Second and Foreign Language Education*, 8(1). DOI: 10.1186/s40862-022-00173-2

Hasan, M., Islam, L., Jahan, I., Meem, S. y Rahman, R. (2023). Natural Language Processing and Sentiment Analysis on Bangla Social Media Comments on

- Russia-Ukraine War Using Transformers. *Vietnam Journal of Computer Science*, 10(3). DOI: 10.1142/S2196888823500021
- Hurtado-Talavera, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Instituto Universitario de las Américas y el Caribe*, 5(16). <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>
- Ibarra, A. y Rua, E. (2018). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. (Artículo científico) *Funiber*. <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- IDEHPUCP (2022) Datos y reflexiones sobre las lenguas indígenas en el Perú, <https://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis1/datos-y-reflexiones-sobre-las-lenguas-indigenas-en-el-peru/>
- Ismaiel, S., AlGhafari, D. y Ibrahim, H. (2023). Promoting physician-patient language concordance in undergraduate medical education: a peer assisted learning approach. *BMC Medical Education*, 23(1). DOI: 10.1186/s12909-022-03986-4
- Leyva-Haza, J. y Guerra-Véliz, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EdumeCentro*, 12(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v12n3/2077-2874-edu-12-03-241.pdf>
- Limerick, N. (2022). ¿Pueden utilizarse las instituciones estatales para reivindicar los idiomas indígenas? Políticas de educación intercultural bilingüe en Ecuador. *Runa*. <https://doi.org/10.34096/runa.v43i1.10770>
- Long, J. (2022). Exploration of Cross-Border Language Planning Using the Graph Neural Network for Internet of Things-Native Data. (Artículo científico) *Mobile Information Systems*. DOI: <https://doi.org/10.1155/2022/7807878>
- Lorenzoni, A., Calignano, G., Dalmaso, M. y Navarrete, E. (2023). Linguistic identity as a modulator of gaze cueing of attention. *Scientific Reports*, 13(1). DOI: 10.1038/s41598-023-37875-7

- Luca (2022). Teorías lingüísticas: Las fundamentales. <https://www.lucaedu.com/teorias-linguisticas/>
- Masotti, P., Dennem, J., Bañuelos, K., Seneca, C., Valerio-Leonce, G., Inong, C. y King, J. (2023). The Culture is Prevention Project: measuring cultural connectedness and providing evidence that culture is a social determinant of health for Native Americans. *BMC Public Health*, 23(1). DOI: 10.1186/s12889-023-15587-x
- Ministerio de Cultura (2017). *Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad al 2040*. [https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/PNLOTI%20al%202040\\_0.pdf](https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/PNLOTI%20al%202040_0.pdf)
- Pan, X., Huang, V., Laumbach, S., Liesel C., Akinola, M., Rosenbaum, D. y MacIntosh, A. (2023). Impact of patterns of language use and socioeconomic status on a constructed response Situational Judgment Test (SJT). *PLoS ONE*, 18(1). DOI: 10.1371/journal.pone.0289420
- Pardo, N. y Rodríguez, D. (2022). Políticas lingüísticas y prácticas educativas en profesores de formación inicial para la preservación de la lengua nativa piapoco de Colombia. (Artículo científico) *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*. <https://www.scielo.cl/pdf/rda/n67/0719-2681-rda-67-194.pdf>
- Presidencia del consejo de ministros (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165605/Manual%20para%20Mejorar%20la%20Atencio%CC%81n%20a%20la%20Ciudadani%CC%81a%20en%20las%20Entidades%20de%20la%20Administracio%CC%81n%20Pu%CC%81blica.pdf.pdf?v=1653947998>
- Qian, L., Sim, N., Yann, W., Halim, H. y Husain, S. (2023). A Case Study of Individual, Linguistic and Psychosocial Factors on Heritage Language Maintenance Among Malaysian Chinese. *Theory and Practice in Language Studies*, 13(8). DOI: 10.17507/tpis.1308.19

- Reyes-Suárez, A., Piovani, J. y Potaschner, E. (2022). La investigación Social y sus prácticas. Aportes latinoamericanos a los debates metodológicos de la Ciencias Sociales. *Espacio Abierto*, 31(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12270893015>
- Rojas, D. (2016). Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total. <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>
- Rovetti, J., Sumantry, D. y Russo, F. (2023). Exposure to nonnative-accented speech reduces listening effort and improves social judgments of the speaker. *Scientific Reports*, 13(1). DOI: 10.1038/s41598-023-29082-1
- Salguero-Rosero, J. y Pérez, O. (2023). Aproximaciones teóricas y metodológicas para la gestión de la investigación formativa. *Chakiñan*, 19(1). <https://doi.org/10.37135/chk.002.19.13>
- Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Sime, L., Trelles, L., y Tafur, R. (2020). Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de Maestría en Educación. PUCP. <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>
- Sandoval-Zapata, N. y Vivanco-Loayza, M. (2022). Ideologías lingüísticas en los universitarios peruanos con respecto a una lengua originaria andina en peligro de extinción y muy poco difundida. *Lengua y Sociedad*, 21(1). <https://doi.org/10.15381/lengsoc.v21i1.22546>
- Soria-Cortés, S. (2022). Inclusión y exclusión social desde la teoría del arte de Luhmann. *MAD*, 46(1). <https://doi.org/10.5354/0719-0527.2022.68541>
- Yang, L., Chen, X., Luo, Y. y Lan, X. (2021). PurExt:Automated Extraction of the Purpose-AwareRule from the Natural Language Privacy Policy in IoT. *Security and Communication Networks*. DOI: <https://doi.org/10.1155/2021/5552501>
- Tupac-Yupanqui, N., Quispe, M., Alomia, D. y Geraldo, L. (2021). Calidad de

atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Pakamuros*. DOI: <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238>

Zavala, V. (2020). Derechos lingüísticos y lenguas originarias: una mirada crítica desde América Latina. *Word*, 66(4). <https://doi.org/10.1080/00437956.2020.1815946>

Zavala, V. y Franco, R. (2020). El Estado enseña sobre las lenguas originarias: una reflexión desde el programa “Aprendo en Casa”. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 13(1). <https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/view/219/234>

Zou, X., Zhao, J., Zhao, D. y Sun, B. (2021). Air Quality Prediction Based on a Spatiotemporal Attention Mechanism. *University of Mining and Technology*. DOI: <https://doi.org/10.1155/2021/6630944>

## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización de variables

| Variables  | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones   | Indicadores  | Escala de medición |
|--|---|--|---|--|--------------------|
| <b>V1:</b><br>Política nacional de lenguas originarias | Es la conformación de diferentes actividades legalmente constituidas para la conservación de la identificación cultural a través de la integración de las lenguas originarias o también llamadas indígenas del Perú dentro de los programas de educación para garantizar la preservación de la identidad, teniendo en cuenta que estos elementos intangibles permiten la transmisión de información y hacen posible la comunicación entre las personas (Ministerio de Cultura, 2017). | Es aquella que es parte esencial de la identidad cultural y social de los pueblos indígenas u originarios del Perú donde se conservan y transmiten sus afectos, tradiciones, cosmovisiones, valores y conocimiento a las siguientes generaciones y al mundo; la variable será medida mediante las dimensiones: Referentes normativos nacionales, Referentes normativos internacionales, a través de un cuestionario de 20 preguntas (Ministerio de Cultura, 2017). | Referentes normativos nacionales                            | Identidad cultura<br>sistema informativo<br>integración cultural<br>acceso a la justicia<br>programas y proyectos<br>conocimiento de políticas   | Ordinal            |
|  |   |  | Referentes normativos internacionales                       | Circunstancias y necesidades particulares<br>acción<br>Coordinada y sistemática<br>Parámetros<br>Acciones  |                    |
| <b>V2:</b><br>Calidad de atención                      | Es prestación de los servicios proporcionados por las instituciones estatales de forma eficiente contemplando diferentes elementos tangibles e intangibles que ayuden a la prestación sin ningún tipo de distinciones (presidencia del consejo de ministros, 2015).   | Es la integración de estrategias orientadas hacia la utilización eficientemente de los bienes con el propósito de garantizar una atención adecuada y oportuna cuando el público lo requiera, la variable será medida mediante las dimensiones: infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, proceso de atención, reclamos y sugerencias a través de un cuestionario de 20 preguntas (presidencia del consejo de ministros, 2015).                  | Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio físico</li> <li>- Señalización</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Mobiliario</li> </ul>   | Ordinal            |
|  |   |  | Proceso de atención   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación</li> <li>- Pagos</li> <li>- Protocolos</li> <li>- Trato Preferente</li> <li>- Programas</li> <li>- Atención en su idioma</li> </ul> |                    |
|  |   |  | Reclamos y sugerencias                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamos</li> <li>- Tratamiento</li> <li>- Uso de Reclamos y sugerencias</li> <li>- Mecanismos de acceso</li> </ul>                             |                    |

## Matriz de consistencia

**Título:** Política nacional de lenguas originarias y calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023

| Formulación del problema   | Objetivos  | Hipótesis   | Técnica e Instrumentos   |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
|--|--|---|--|-----------|-------------|--|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------|---|---------------------|------------------------|
| <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023?</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.</p> <p>Definir la relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.</p> | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H1:</b> El nivel de política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023, es alto.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023, es alto.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación entre las dimensiones de la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.</p>           | <p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento empleado es el cuestionario</p> |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
| <b>Diseño de investigación</b>   | <b>Población y muestra</b>   | <b>Variables y dimensiones</b>  |  |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
| <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de nivel correlacional</p> <div style="margin-top: 10px;"> <p><b>Dónde:</b><br/> <b>M</b> = Muestra<br/> <b>V1</b> = Política nacional de lenguas originarias<br/> <b>V2</b> = Calidad de atención<br/> <b>r</b> = Relación</p> </div>  | <p><b>Población:</b></p> <p>67 usuarios de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>67 usuarios de lenguas originarias de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.</p>  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Política nacional de lenguas originarias</td> <td>Referentes normativos nacionales</td> </tr> <tr> <td>Referentes normativos internacionales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de atención</td> <td>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</td> </tr> <tr> <td>Proceso de atención</td> </tr> <tr> <td>Reclamos y sugerencias</td> </tr> </tbody> </table> |  | Variables | Dimensiones | Política nacional de lenguas originarias | Referentes normativos nacionales | Referentes normativos internacionales | Calidad de atención | Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención | Proceso de atención | Reclamos y sugerencias |
| Variables  | Dimensiones  |   |  |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
| Política nacional de lenguas originarias   | Referentes normativos nacionales   |   |  |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
|  | Referentes normativos internacionales  |   |  |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
| Calidad de atención  | Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención  |   |  |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
|  | Proceso de atención  |   |  |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |
|  | Reclamos y sugerencias   |   |  |           |             |  |                                  |                                       |                     |   |                     |                        |

## Instrumentos

### Cuestionario de política nacional de lenguas originarias

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaborador (a), a continuación, se le presentará un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene la finalidad de recopilar información sobre la “Política nacional de lenguas originarias en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023”. Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada uno de las siguientes interrogantes y contestar con la mayor veracidad y objetividad posible. Recuerde que no existe respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultados de su apreciación personal, además la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guarda confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala:

#### Escala de valores

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| V1: Política nacional de lenguas originarias |  |                   |   |   |   |   |
|--|--|-------------------|---|---|---|---|
| Ítems  | Dimensiones  | Escala de valores |   |   |   |   |
|  |  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Referentes normativos nacionales</b>      |  |                   |   |   |   |   |
| 1  | Considera que se fomenta el desarrollo de la identidad cultural.   |                   |   |   |   |   |
| 2  | Considera que resulta necesario el desarrollo de programas orientados al desarrollo de la identidad cultural.  |                   |   |   |   |   |
| 3  | Considera que el Estado toma como interés nacional el incremento del aprendizaje de las lenguas originarias como identidad cultural.                               |                   |   |   |   |   |
| 4  | Considera que el Estado prioriza el incentivo del aprendizaje de las lenguas originarias.  |                   |   |   |   |   |
| 5  | Considera que el desarrollo de las lenguas originarias permitiría un mayor conocimiento de las tradiciones de los pueblos indígenas u originarios de nuestro país. |                   |   |   |   |   |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 6  | Considera que se necesita el desarrollo de un sistema adecuado para lograr la integración cultural.   |  |  |  |  |  |
| 7  | Considera que el sistema informático que se usa se encuentra al alcance de toda la población.   |  |  |  |  |  |
| 8  | Considera que los pueblos indígenas u originarios tienen acceso a la justicia.  |  |  |  |  |  |
| 9  | Considera que el gobierno apoya de manera equitativa los pueblos indígenas u originarios mediante programas y proyectos de acuerdo a sus necesidades.       |  |  |  |  |  |
| 10   | Los usuarios tienen conocimiento de las políticas y lenguas originarias.  |  |  |  |  |  |
| <b>Referentes normativos internacionales</b> |   |  |  |  |  |  |
| 11   | Considera que las circunstancias en el que se da el acceso judicial a los pueblos indígenas es el adecuado.   |  |  |  |  |  |
| 12   | Considera que las leyes, normas, etc. se encuentran adecuadas a la particularidad de los pueblos indígenas u originarios.                                   |  |  |  |  |  |
| 13   | Considera que los entes que imparten justicia no dan cumplimiento a las normas a favor de los pueblos indígenas u originarios.                              |  |  |  |  |  |
| 14   | Considera que se necesita plantear la modificación de normativas legales para incentivar la inclusión de los pueblos indígenas u originarios.               |  |  |  |  |  |
| 15   | Considera que resulta necesario el desarrollo de acciones coordinadas para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios.      |  |  |  |  |  |
| 16   | Considera que debe haber más apoyo del personal adecuado para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios.                   |  |  |  |  |  |
| 17   | Considera que se necesita modificar ciertos parámetros de acceso a la justicia para generar una igualdad de derechos.                                       |  |  |  |  |  |
| 18   | Considera que se necesita modificar acciones judiciales para lograr un acceso efectivo a la justicia.   |  |  |  |  |  |
| 19   | Considera que se debe realizar acciones coordinadas y sistemáticas para lograr una adecuada interpretación de los pueblos indígenas u originarios.          |  |  |  |  |  |
| 20   | Considera que se debe contar con personal responsable para apoyar de manera directa a los pueblos indígenas u originarios en temas de acceso a la justicia. |  |  |  |  |  |

## Cuestionario de calidad de atención

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaborador (a), a continuación, se le presentará un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene la finalidad de recopilar información sobre la “Calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023”; Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada uno de las siguientes interrogantes y contestar con la mayor veracidad y objetividad posible. Recuerde que no existe respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultados de su apreciación personal, además la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guarda confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala:

### Escala de valores

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |

| <b>V2: Calidad de atención</b>                                     |  |                   |   |   |   |   |
|--|--|-------------------|---|---|---|---|
| Ítems  | Dimensiones  | Escala de valores |   |   |   |   |
|  |  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b> |  |                   |   |   |   |   |
| <b>1</b>   | Considera que el espacio físico para el desarrollo de las actividades judiciales es el adecuado. |                   |   |   |   |   |
| <b>2</b>   | Considera que se necesita una mejora en el espacio físico donde se desarrollan las labores.      |                   |   |   |   |   |
| <b>3</b>   | Considera que los espacios físicos en la sala de espera son cómodos.                             |                   |   |   |   |   |
| <b>4</b>   | Considera que existe una señalización adecuada dentro del espacio físico.                        |                   |   |   |   |   |
| <b>5</b>   | Considera que existe equipamiento adecuado para el desarrollo de las labores administrativas.    |                   |   |   |   |   |
| <b>6</b>   | Considera que la institución cuenta con quipos tecnológicos modernos que agiliza sus trámites.   |                   |   |   |   |   |
| <b>7</b>   | Considera que el mobiliario de la oficina es el adecuado para brindar el servicio.               |                   |   |   |   |   |
| <b>Proceso de atención</b>   |  |                   |   |   |   |   |

|                               |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>8</b>                      | Considera que existe una adecuada atención al ciudadano cuando acude a la sede judicial.   |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>                      | Considera que el personal que lo atiende le orienta de manera oportuna.  |  |  |  |  |  |
| <b>10</b>                     | Considera que existen protocolos de atención para los ciudadanos propios de los pueblos indígenas u originarios.   |  |  |  |  |  |
| <b>11</b>                     | Considera que existe un trato preferente para los pobladores de los pueblos indígenas u originarios.   |  |  |  |  |  |
| <b>12</b>                     | Considera que resulta necesario la implementación de programas orientados a la atención específica de pobladores de los pueblos indígenas u originarios. |  |  |  |  |  |
| <b>13</b>                     | Considera que se da una adecuada atención en su idioma a los pobladores de los pueblos indígenas u originarios.  |  |  |  |  |  |
| <b>14</b>                     | Considera que el personal entendió el mensaje que le quiso transmitir.   |  |  |  |  |  |
| <b>Reclamos y sugerencias</b> |  |  |  |  |  |  |
| <b>15</b>                     | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios pueden realizar sus reclamos en sus idiomas originarios.                             |  |  |  |  |  |
| <b>16</b>                     | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios deben ser atendidos en sus idiomas originarios.                                      |  |  |  |  |  |
| <b>17</b>                     | Considera que el proceso de sugerencias se encuentra al alcance de la población en general.  |  |  |  |  |  |
| <b>18</b>                     | Considera que el tratamiento de las sugerencias es el adecuado .   |  |  |  |  |  |
| <b>19</b>                     | Considera que deben implementarse nuevos mecanismos de acceso a la población.  |  |  |  |  |  |
| <b>20</b>                     | Considera que el trato y comunicación debe ser en su idioma para un mejor entendimiento.   |  |  |  |  |  |

## **Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: Política Nacional de Lenguas Originarias y calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023

Investigador (a): Goñas Mozombite, Said Gabriel.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Política Nacional de Lenguas Originarias y Calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la política nacional de lenguas originarias y la calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

A nivel local, la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad, conocer la importancia y la riqueza que trae consigo la preservación de las lenguas originarias, ellos representan las creencias y costumbres, sin embargo, se han realizado muy pocas actividades para hacer posible la apertura de espacios para que estas poblaciones se involucren con la lengua materna representativa dentro de la población, asimismo, no ha promovido espacios dentro del sector educativo para hacer posible que los estudiantes aprendan estas lenguas, de modo que se pueda garantizar su preservación y continuidad con el pasar del tiempo; por otro lado, la entrega de los servicios generalmente está orientado hacia un público castellano, pero no se ha realizado las adaptaciones para aquellos que solamente practican las lenguas originarias, la cual es una muestra clara de la falta de eficiencia para la entrega de una atención de calidad de forma igualitaria que limita las pluriculturalidad.

#### **Procedimiento**

Sí usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Política Nacional de Lenguas Originarias y Calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará a fuera de los ambientes de la sede judicial de Alto Amazonas, Loreto – 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Goñas Mozombite, Said Gabriel, gmail: said.gomo18@gmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renan.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Nori Fasanando Flores

Fecha y hora: 13/11/2023 - 16:50 pm.

Firma: 

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

## Validación de los instrumentos



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS POLITICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Referentes normativos nacionales</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que se fomenta el desarrollo de la identidad cultural   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que resulta necesario el desarrollo de programas orientados al desarrollo de la identidad cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que el Estado toma como interés nacional el incremento del aprendizaje de las lenguas originarias como identidad cultural                               |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 04 | Considera que el Estado prioriza el incentivo del aprendizaje de las lenguas originarias  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que el desarrollo de las lenguas originarias permitiría un mayor conocimiento de las tradiciones de los pueblos indígenas u originarios de nuestro país |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que se necesita el desarrollo de un sistema adecuado para lograr la integración cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el sistema informático que se usa se encuentra al alcance de toda la población.   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 08 | Considera que los pueblos indígenas u originarios tienen acceso a la justicia   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que el gobierno apoya de manera equitativa los pueblos indígenas u originarios mediante programas y proyectos de acuerdo a sus necesidades              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Los usuarios tienen conocimiento de las políticas e lenguas originarias   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 11 | Considera que las circunstancias en el que se da el acceso judicial a los pueblos indígenas es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 12 | Considera que las leyes, normas, etc se encuentran adecuadas a la particularidad de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 13 | Considera que los entes que imparten justicia no dan cumplimiento a las normas a favor de los pueblos indígenas u originarios                                     |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 14 | Considera que se necesita plantear la modificación de normativas legales para incentivar la inclusión de los pueblos indígenas u originarios                      |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 15 | Considera que resulta necesario el desarrollo de acciones coordinadas para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 16 | Considera que debe haber más apoyo del personal adecuado para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios                          |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 17 | Considera que se necesita modificar ciertos parámetros de acceso a la justicia para generar una igualdad de derechos  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 18 | Considera que se necesita modificar acciones judiciales para lograr un acceso efectivo a la justicia  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 19 | Considera que se debe realizar acciones coordinadas y sistemáticas para lograr una adecuada interpretación de los pueblos indígenas u originarios                 |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 20 | Considera se debe contar con personal responsable de apoyar de manera directa a los pueblos indígenas u originarios en temas de acceso a la justicia              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller

**DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad

**Tarapoto, 12 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que el espacio físico para el desarrollo de las actividades judiciales es el adecuado   |                       |   | X |   |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 02 | Considera que se necesita una mejora en el espacio físico donde se desarrollan las labores  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 03 | Considera que los espacios físicos en la sala de espera son cómodos   |                       |   |   | X |                         | X |   |   |                         |   | X |   |                                   |
| 04 | Considera que existe una señalización adecuada dentro del espacio físico  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 05 | Considera que existe equipamiento adecuado para el desarrollo de las labores administrativas  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         | X |   |   |                                   |
| 06 | Considera que la institución cuenta con quipos tecnológicos modernos que agiliza sus tramites   |                       |   | X |   |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 07 | Considera que el mobiliario de la oficina es el adecuado para brindar el servicio   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
|    | <b>N° DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|    | <b>Proceso de atención</b>  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 08 | Considera que existe una adecuada atención al ciudadano cuando acude a la sede judicial   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 09 | Considera que el personal que lo atiende le orienta de manera oportuna  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         | X |   |   |                                   |
| 10 | Considera que existen protocolos de atención para los ciudadanos propios de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         | X |   |   |                         |   | X |   |                                   |
| 11 | Considera que existe un trato preferente para los pobladores de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   | X |   |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 12 | Considera que resulta necesario la implementación de programas orientados a la atención específica de pobladores de los pueblos indígenas u originarios |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 13 | Considera que se da una adecuada atención en su idioma a los pobladores de los pueblos indígenas u originarios  |                       |   |   | X |                         | X |   |   |                         |   | X |   |                                   |
| 14 | Considera que el personal le entendió el mensaje que le quiso transmitir  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         | X |   |   |                                   |
|    | <b>N° DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|    | <b>Reclamos y sugerencias</b>   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 15 | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios pueden realizar sus reclamos en sus idiomas originarios                             |                       |   | X |   |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 16 | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios deben ser atendidos en sus idiomas originarios                                      |                       |   |   | X |                         | X |   |   |                         |   | X |   |                                   |
| 17 | Considera que el proceso de sugerencias se encuentra al alcance de la población en general  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 18 | Considera que el tratamiento de las sugerencias es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         | X |   |   |                                   |
| 19 | Considera que deben implementarse nuevos mecanismos de acceso a la población  |                       |   | X |   |                         | X |   |   |                         |   | X |   |                                   |
| 20 | Considera que el trato y comunicación debe ser en su idioma para un mejor entendimiento   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller      **DNI:** 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 12 de noviembre de 2023

  
-----  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS POLÍTICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Referentes normativos nacionales</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que se fomenta el desarrollo de la identidad cultural   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que resulta necesario el desarrollo de programas orientados al desarrollo de la identidad cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que el Estado toma como interés nacional el incremento del aprendizaje de las lenguas originarias como identidad cultural                               |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que el Estado prioriza el incentivo del aprendizaje de las lenguas originarias  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que el desarrollo de las lenguas originarias permitiría un mayor conocimiento de las tradiciones de los pueblos indígenas u originarios de nuestro país |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que se necesita el desarrollo de un sistema adecuado para lograr la integración cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el sistema informático que se usa se encuentra al alcance de toda la población.   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que los pueblos indígenas u originarios tienen acceso a la justicia   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que el gobierno apoya de manera equitativa los pueblos indígenas u originarios mediante programas y proyectos de acuerdo a sus necesidades              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Los usuarios tienen conocimiento de las políticas e lenguas originarias   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que las circunstancias en el que se da el acceso judicial a los pueblos indígenas es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que las leyes, normas, etc se encuentran adecuadas a la particularidad de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que los entes que imparten justicia no dan cumplimiento a las normas a favor de los pueblos indígenas u originarios                                     |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que se necesita plantear la modificación de normativas legales para incentivar la inclusión de los pueblos indígenas u originarios                      |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que resulta necesario el desarrollo de acciones coordinadas para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que debe haber más apoyo del personal adecuado para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios                          |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que se necesita modificar ciertos parámetros de acceso a la justicia para generar una igualdad de derechos  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que se necesita modificar acciones judiciales para lograr un acceso efectivo a la justicia  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que se debe realizar acciones coordinadas y sistemáticas para lograr una adecuada interpretación de los pueblos indígenas u originarios                 |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Considera se debe contar con personal responsable de apoyar de manera directa a los pueblos indígenas u originarios en temas de acceso a la justicia              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** CESAR AUGUSTO TORRES RIOS      DNI: 46252324

**Especialidad del validador (a): MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA / CONTADOR PÚBLICO COLEGIAD**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido      ≡

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

**Tarapoto, 11 de noviembre de 2023**



Mg. Cesar Augusto Torres Rios  
CCPSM N° Mat. 19-2154

**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que el espacio físico para el desarrollo de las actividades judiciales es el adecuado   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que se necesita una mejora en el espacio físico donde se desarrollan las labores  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que los espacios físicos en la sala de espera son cómodos   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que existe una señalización adecuada dentro del espacio físico  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que existe equipamiento adecuado para el desarrollo de las labores administrativas  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que la institución cuenta con quipos tecnológicos modernos que agiliza sus tramites   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el mobiliario de la oficina es el adecuado para brindar el servicio   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|    | <b>Proceso de atención</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que existe una adecuada atención al ciudadano cuando acude a la sede judicial   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que el personal que lo atiende le orienta de manera oportuna  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que existen protocolos de atención para los ciudadanos propios de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que existe un trato preferente para los pobladores de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que resulta necesario la implementación de programas orientados a la atención específica de pobladores de los pueblos indígenas u originarios |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que se da una adecuada atención en su idioma a los pobladores de los pueblos indígenas u originarios  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el personal le entendió el mensaje que le quiso transmitir  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|    | <b>Reclamos y sugerencias</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   | X |                                   |
| 01 | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios pueden realizar sus reclamos en sus idiomas originarios                             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios deben ser atendidos en sus idiomas originarios                                      |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que el proceso de sugerencias se encuentra al alcance de la población en general  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que el tratamiento de las sugerencias es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que deben implementarse nuevos mecanismos de acceso a la población  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que el trato y comunicación debe ser en su idioma para un mejor entendimiento   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** TORRES RIOS CESAR AUGUSTO      DNI: 46252324

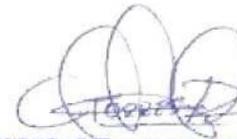
**Especialidad del validador (a): MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA / CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Cesar Augusto Torres Rios  
CCPSM N° Mat. 19-2154

Tarapoto, 11 de noviembre de 2023

**Firma del experto informante**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS POLÍTICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Referentes normativos nacionales</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que se fomenta el desarrollo de la identidad cultural   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que resulta necesario el desarrollo de programas orientados al desarrollo de la identidad cultural  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que el Estado toma como interés nacional el incremento del aprendizaje de las lenguas originarias como identidad cultural                               |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que el Estado prioriza el incentivo del aprendizaje de las lenguas originarias  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que el desarrollo de las lenguas originarias permitiría un mayor conocimiento de las tradiciones de los pueblos indígenas u originarios de nuestro país |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que se necesita el desarrollo de un sistema adecuado para lograr la integración cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el sistema informático que se usa se encuentra al alcance de toda la población.   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que los pueblos indígenas u originarios tienen acceso a la justicia   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que el gobierno apoya de manera equitativa los pueblos indígenas u originarios mediante programas y proyectos de acuerdo a sus necesidades              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Los usuarios tienen conocimiento de las políticas e lenguas originarias   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que las circunstancias en el que se da el acceso judicial a los pueblos indígenas es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que las leyes, normas, etc se encuentran adecuadas a la particularidad de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que los entes que imparten justicia no dan cumplimiento a las normas a favor de los pueblos indígenas u originarios                                     |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que se necesita plantear la modificación de normativas legales para incentivar la inclusión de los pueblos indígenas u originarios                      |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que resulta necesario el desarrollo de acciones coordinadas para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios             |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que debe haber más apoyo del personal adecuado para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios                          |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que se necesita modificar ciertos parámetros de acceso a la justicia para generar una igualdad de derechos  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que se necesita modificar acciones judiciales para lograr un acceso efectivo a la justicia  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que se debe realizar acciones coordinadas y sistemáticas para lograr una adecuada interpretación de los pueblos indígenas u originarios                 |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Considera se debe contar con personal responsable de apoyar de manera directa a los pueblos indígenas u originarios en temas de acceso a la justicia              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. RABANAL BRIONES JANS ALEXANDER DNI: 72516859

Especialidad del validador (a) Licenciado en Administración / Maestro en Gestión Pública

Tarapoto, 12 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
 COGAD  
Lc. Mag. Jans A. Rabanal Briones  
CLAD: 24897

-----  
Firma del experto informante

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCION

| Nº        | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|           |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|           | <b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01        | Considera que el espacio físico para el desarrollo de las actividades judiciales es el adecuado   |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02        | Considera que se necesita una mejora en el espacio físico donde se desarrollan las labores  |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03        | Considera que los espacios físicos en la sala de espera son cómodos   |                       |   |   | X |                         |   |   | x |                         |   |   | X |                                   |
| 04        | Considera que existe una señalización adecuada dentro del espacio físico  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05        | Considera que existe equipamiento adecuado para el desarrollo de las labores administrativas  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06        | Considera que la institución cuenta con quipos tecnológicos modernos que agiliza sus tramites   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07        | Considera que el mobiliario de la oficina es el adecuado para brindar el servicio   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| <b>Nº</b> | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|           | <b>Proceso de atención</b>  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 01        | Considera que existe una adecuada atención al ciudadano cuando acude a la sede judicial   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02        | Considera que el personal que lo atiende le orienta de manera oportuna  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03        | Considera que existen protocolos de atención para los ciudadanos propios de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04        | Considera que existe un trato preferente para los pobladores de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05        | Considera que resulta necesario la implementación de programas orientados a la atención específica de pobladores de los pueblos indígenas u originarios |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06        | Considera que se da una adecuada atención en su idioma a los pobladores de los pueblos indígenas u originarios  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07        | Considera que el personal le entendió el mensaje que le quiso transmitir  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| <b>Nº</b> | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|           | <b>Reclamos y sugerencias</b>   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 01        | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios pueden realizar sus reclamos en sus idiomas originarios                             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02        | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios deben ser atendidos en sus idiomas originarios                                      |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03        | Considera que el proceso de sugerencias se encuentra al alcance de la población en general  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04        | Considera que el tratamiento de las sugerencias es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05        | Considera que deben implementarse nuevos mecanismos de acceso a la población  |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

|    |   |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |  |
|----|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|
| 06 | Considera que el trato y comunicación debe ser en su idioma para un mejor entendimiento |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |  |
|----|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**\_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **RABANAL BRIONES JANS ALEXANDER**      DNI: 72516859

Especialidad del validador (a):...Licenciado en Administración / Maestro en Gestión Pública

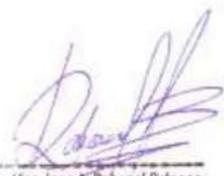
Tarapoto, 12 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

 Lic. Mag. Jans A. Rabanal Briones  
 CLAD: 24897

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS POLITICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Referentes normativos nacionales</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que se fomenta el desarrollo de la identidad cultural   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que resulta necesario el desarrollo de programas orientados al desarrollo de la identidad cultural  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que el Estado toma como interés nacional el incremento del aprendizaje de las lenguas originarias como identidad cultural                               |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que el Estado prioriza el incentivo del aprendizaje de las lenguas originarias  |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 05 | Considera que el desarrollo de las lenguas originarias permitiría un mayor conocimiento de las tradiciones de los pueblos indígenas u originarios de nuestro país |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 06 | Considera que se necesita el desarrollo de un sistema adecuado para lograr la integración cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el sistema informático que se usa se encuentra al alcance de toda la población.   |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que los pueblos indígenas u originarios tienen acceso a la justicia   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que el gobierno apoya de manera equitativa los pueblos indígenas u originarios mediante programas y proyectos de acuerdo a sus necesidades              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Los usuarios tienen conocimiento de las políticas e lenguas originarias   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que las circunstancias en el que se da el acceso judicial a los pueblos indígenas es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que las leyes, normas, etc se encuentran adecuadas a la particularidad de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 03 | Considera que los entes que imparten justicia no dan cumplimiento a las normas a favor de los pueblos indígenas u originarios                                     |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que se necesita plantear la modificación de normativas legales para incentivar la inclusión de los pueblos indígenas u originarios                      |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que resulta necesario el desarrollo de acciones coordinadas para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que debe haber más apoyo del personal adecuado para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios                          |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 07 | Considera que se necesita modificar ciertos parámetros de acceso a la justicia para generar una igualdad de derechos  |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que se necesita modificar acciones judiciales para lograr un acceso efectivo a la justicia  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que se debe realizar acciones coordinadas y sistemáticas para lograr una adecuada interpretación de los pueblos indígenas u originarios                 |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Considera se debe contar con personal responsable de apoyar de manera directa a los pueblos indígenas u originarios en temas de acceso a la justicia              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): el instrumento de evaluación guarda suficiencia con la variable a investigar**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Ocas Alcides      DNI: 46590514**

**Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Tarapoto, 12 de noviembre de 2023**



Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
REGUC. 11541

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

| Nº        | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|           |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|           | <b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01        | Considera que el espacio físico para el desarrollo de las actividades judiciales es el adecuado   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02        | Considera que se necesita una mejora en el espacio físico donde se desarrollan las labores  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03        | Considera que los espacios físicos en la sala de espera son cómodos   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 04        | Considera que existe una señalización adecuada dentro del espacio físico  |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05        | Considera que existe equipamiento adecuado para el desarrollo de las labores administrativas  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06        | Considera que la institución cuenta con quipos tecnológicos modernos que agiliza sus tramites   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   | X |   |                                   |
| 07        | Considera que el mobiliario de la oficina es el adecuado para brindar el servicio   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| <b>Nº</b> | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|           | <b>Proceso de atención</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01        | Considera que existe una adecuada atención al ciudadano cuando acude a la sede judicial   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02        | Considera que el personal que lo atiende le orienta de manera oportuna  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03        | Considera que existen protocolos de atención para los ciudadanos propios de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 04        | Considera que existe un trato preferente para los pobladores de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05        | Considera que resulta necesario la implementación de programas orientados a la atención específica de pobladores de los pueblos indígenas u originarios |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 06        | Considera que se da una adecuada atención en su idioma a los pobladores de los pueblos indígenas u originarios  |                       |   |   | X |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 07        | Considera que el personal le entendió el mensaje que le quiso transmitir  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| <b>Nº</b> | <b>DIMENSIONES / ítems</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|           | <b>Reclamos y sugerencias</b>   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 01        | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios pueden realizar sus reclamos en sus idiomas originarios                             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   | X |   |                                   |
| 02        | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios deben ser atendidos en sus idiomas originarios                                      |                       |   | X |   |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03        | Considera que el proceso de sugerencias se encuentra al alcance de la población en general  |                       |   | X |   |                         |   | X |   |                         |   |   | X |                                   |
| 04        | Considera que el tratamiento de las sugerencias es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05        | Considera que deben implementarse nuevos mecanismos de acceso a la población  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

|    |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |  |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|
| 06 | Considera que el trato y comunicación debe ser en su idioma para un mejor entendimiento |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |  |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**El instrumento de evaluación guarda suficiencia con la variable a investigar

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Muñoz Ocas Alcides.      **DNI:** 46590514

**Especialidad del validador (a):** Maestro en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 12 de noviembre de 2023



Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REG. O.C. 11541

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS POLÍTICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Referentes normativos nacionales</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que se fomenta el desarrollo de la identidad cultural   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que resulta necesario el desarrollo de programas orientados al desarrollo de la identidad cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que el Estado toma como interés nacional el incremento del aprendizaje de las lenguas originarias como identidad cultural                               |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que el Estado prioriza el incentivo del aprendizaje de las lenguas originarias  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que el desarrollo de las lenguas originarias permitiría un mayor conocimiento de las tradiciones de los pueblos indígenas u originarios de nuestro país |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que se necesita el desarrollo de un sistema adecuado para lograr la integración cultural  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el sistema informático que se usa se encuentra al alcance de toda la población.   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que los pueblos indígenas u originarios tienen acceso a la justicia   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que el gobierno apoya de manera equitativa los pueblos indígenas u originarios mediante programas y proyectos de acuerdo a sus necesidades              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Los usuarios tienen conocimiento de las políticas e lenguas originarias   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>Nº DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que las circunstancias en el que se da el acceso judicial a los pueblos indígenas es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que las leyes, normas, etc se encuentran adecuadas a la particularidad de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que los entes que imparten justicia no dan cumplimiento a las normas a favor de los pueblos indígenas u originarios                                     |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que se necesita plantear la modificación de normativas legales para incentivar la inclusión de los pueblos indígenas u originarios                      |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que resulta necesario el desarrollo de acciones coordinadas para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que debe haber más apoyo del personal adecuado para la atención efectivas de pobladores de los pueblos indígenas u originarios                          |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que se necesita modificar ciertos parámetros de acceso a la justicia para generar una igualdad de derechos  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 08 | Considera que se necesita modificar acciones judiciales para lograr un acceso efectivo a la justicia  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 09 | Considera que se debe realizar acciones coordinadas y sistemáticas para lograr una adecuada interpretación de los pueblos indígenas u originarios                 |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 10 | Considera se debe contar con personal responsable de apoyar de manera directa a los pueblos indígenas u originarios en temas de acceso a la justicia              |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Luis Alberto Guevara delgado.      **DNI:** 47167914

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública.

Tarapoto, 11 de noviembre de 2023.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Logo of Grupo Guevara, featuring a stylized 'G' and 'G' inside a shield-like shape. Below the logo, the text 'Grupo Guevara' is written in a bold, sans-serif font, followed by 'Ingeniería y Construcción' in a smaller font. A blue ink signature is written over the logo and text. Below the signature, the text 'C. Adri. Luis A. Guevara Delgado' and 'GERENTE' is printed in a bold, sans-serif font.

Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |   |   |   | Coherencia <sup>2</sup> |   |   |   | Relevancia <sup>3</sup> |   |   |   | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
|    |   | 1                     | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 | 1                       | 2 | 3 | 4 |                                   |
|    | <b>Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención</b>  |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
| 01 | Considera que el espacio físico para el desarrollo de las actividades judiciales es el adecuado   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que se necesita una mejora en el espacio físico donde se desarrollan las labores  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que los espacios físicos en la sala de espera son cómodos   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que existe una señalización adecuada dentro del espacio físico  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que existe equipamiento adecuado para el desarrollo de las labores administrativas  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que la institución cuenta con quipos tecnológicos modernos que agiliza sus tramites   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el mobiliario de la oficina es el adecuado para brindar el servicio   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>N° DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|    | <b>Proceso de atención</b>  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 01 | Considera que existe una adecuada atención al ciudadano cuando acude a la sede judicial   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que el personal que lo atiende le orienta de manera oportuna  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que existen protocolos de atención para los ciudadanos propios de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que existe un trato preferente para los pobladores de los pueblos indígenas u originarios   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que resulta necesario la implementación de programas orientados a la atención específica de pobladores de los pueblos indígenas u originarios |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 06 | Considera que se da una adecuada atención en su idioma a los pobladores de los pueblos indígenas u originarios  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 07 | Considera que el personal le entendió el mensaje que le quiso transmitir  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
|    | <b>N° DIMENSIONES / ítems</b>   |                       |   |   |   |                         |   |   |   |                         |   |   |   |                                   |
|    | <b>Reclamos y sugerencias</b>   |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 01 | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios pueden realizar sus reclamos en sus idiomas originarios                             |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 02 | Considera que los pobladores de los pueblos indígenas u originarios deben ser atendidos en sus idiomas originarios                                      |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 03 | Considera que el proceso de sugerencias se encuentra al alcance de la población en general  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 04 | Considera que el tratamiento de las sugerencias es el adecuado  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |
| 05 | Considera que deben implementarse nuevos mecanismos de acceso a la población  |                       |   |   | X |                         |   |   | X |                         |   |   | X |                                   |

|    |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |  |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|
| 06 | Considera que el trato y comunicación debe ser en su idioma para un mejor entendimiento |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |  |
|----|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|--|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Luis Alberto Guevara delgado**      **DNI: 47167914**

Especialidad del validador (a): **Gestión Publica**

**Tarapoto, 11 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**Grupo Guevara**  
Ingenieros y Constructores  
.....  
c. Adm. Luis A. Guevara Delgado  
**GERENTE**

Firma del experto informante

## Índice de la V de Ayken

Variable: Política nacional de lenguas originarias

|    |     | CLARIDAD |    |    |    |    | COHERENCIA |    |    |    |    | RELEVANCIA |    |    |    |    |
|----|-----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
|    |     | J1       | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P2  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 3  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P3  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 3  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P4  | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P5  | 3        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P6  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P7  | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P8  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P9  | 3        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P10 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
| D2 | P11 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P12 | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 3  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P13 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P14 | 3        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P15 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 3  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P16 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P17 | 3        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P18 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P19 | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P20 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |

V de Ayken

0.97

**Variable: Calidad de atención**

|    |     | CLARIDAD |    |    |    |    | COHERENCIA |    |    |    |    | RELEVANCIA |    |    |    |    |
|----|-----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
|    |     | J1       | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 | J1         | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1  | 3        | 4  | 3  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P2  | 4        | 4  | 3  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P3  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P4  | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 3  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P5  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 3  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P6  | 3        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P7  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
| D2 | P8  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P9  | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P10 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P11 | 3        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P12 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P13 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P14 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  |
| D3 | P15 | 3        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  |
|    | P16 | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 3          | 4  | 3  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P17 | 4        | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P18 | 4        | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P19 | 3        | 4  | 3  | 4  | 4  | 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  |
|    | P20 | 4        | 4  | 3  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4          | 4  | 4  | 3  | 4  |

V de Ayken

0.96

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de Política nacional de lenguas originarias

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,983             | 20             |

### Análisis de confiabilidad de calidad de atención

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,980             | 20             |

## Base de datos estadísticos muestra piloto

| POLÍTICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Nº                                       | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | TOTAL |
| 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 33    |
| 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 47    |
| 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 71    |
| 4  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 28    |
| 5  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 31    |
| 6  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 68    |
| 7  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 47    |
| 8  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 71    |
| 9  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 28    |
| 10                                       | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 31    |
| 11                                       | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 68    |
| 12                                       | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 35    |
| 13                                       | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 76    |
| 14                                       | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 52    |
| 15                                       | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 1   | 71    |
| 16                                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 1   | 88    |
| 17                                       | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 88    |
| 18                                       | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 55    |
| 19                                       | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 46    |
| 20                                       | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 64    |

CALIDAD DE ATENCIÓN

| Nº | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | TOTAL |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 67    |
| 2  | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 57    |
| 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 64    |
| 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 22    |
| 5  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 32    |
| 6  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 70    |
| 7  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 33    |
| 8  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 79    |
| 9  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 50    |
| 10 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 80    |
| 11 | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 90    |
| 12 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 82    |
| 13 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 52    |
| 14 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 49    |
| 15 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 68    |
| 16 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 37    |
| 17 | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 46    |
| 18 | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 59    |
| 19 | 2  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 2  | 4  | 4  | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 1   | 39    |
| 20 | 3  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   | 37    |

## Base de datos estadísticos

### FICHA DE REGISTRO: Política nacional de lenguas originarias

| Nº | Referentes normativos nacionales |    |    |    |    |    |    |    |    |     |           | Referentes normativos internacionales |     |     |     |     |     |     |     |     |     | TOTAL |           |
|----|----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----------|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----------|
|    | p1                               | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | sub total | P11                                   | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |       | sub total |
| 1  | 2                                | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 25        | 3                                     | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 30    | 55        |
| 2  | 3                                | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 33        | 3                                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 32    | 65        |
| 3  | 1                                | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 11        | 1                                     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 10    | 21        |
| 4  | 1                                | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2   | 16        | 2                                     | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 17    | 33        |
| 5  | 3                                | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 34        | 4                                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 35    | 69        |
| 6  | 1                                | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2   | 16        | 2                                     | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 17    | 33        |
| 7  | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 39        | 4                                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40    | 79        |
| 8  | 3                                | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2   | 26        | 2                                     | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 25    | 51        |
| 9  | 4                                | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3   | 41        | 4                                     | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 42    | 83        |
| 10 | 5                                | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 46        | 4                                     | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 45    | 91        |
| 11 | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 41        | 4                                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 40    | 81        |
| 12 | 3                                | 2  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3   | 29        | 2                                     | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 27    | 56        |
| 13 | 2                                | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 23        | 3                                     | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 25    | 48        |
| 14 | 4                                | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2   | 35        | 3                                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 35    | 70        |
| 15 | 2                                | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1   | 17        | 2                                     | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 18    | 35        |
| 16 | 2                                | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 25        | 3                                     | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 25    | 50        |
| 17 | 3                                | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 33        | 3                                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 2   | 30    | 63        |
| 18 | 1                                | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 11        | 1                                     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 4   | 4   | 17    | 28        |
| 19 | 1                                | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2   | 16        | 2                                     | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 1   | 3   | 19    | 35        |
| 20 | 3                                | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 34        | 4                                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 34    | 68        |
| 21 | 2                                | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 25        | 3                                     | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 30    | 55        |
| 22 | 3                                | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 33        | 3                                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 32    | 65        |
| 23 | 1                                | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2   | 11        | 1                                     | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 10    | 21        |
| 24 | 1                                | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2   | 16        | 2                                     | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 17    | 33        |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>25</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>34</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>35</b> | <b>69</b> |
| <b>26</b> | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>16</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>17</b> | <b>33</b> |
| <b>27</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>39</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>40</b> | <b>79</b> |
| <b>28</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>26</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>25</b> | <b>51</b> |
| <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>41</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>42</b> | <b>83</b> |
| <b>30</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>46</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>45</b> | <b>91</b> |
| <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>41</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>40</b> | <b>81</b> |
| <b>32</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>29</b> | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | <b>27</b> | <b>56</b> |
| <b>33</b> | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | <b>23</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | <b>25</b> | <b>48</b> |
| <b>34</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | <b>35</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | <b>35</b> | <b>70</b> |
| <b>35</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | <b>17</b> | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | <b>18</b> | <b>35</b> |
| <b>36</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>25</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | <b>25</b> | <b>50</b> |
| <b>37</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>33</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | <b>30</b> | <b>63</b> |
| <b>38</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | <b>11</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | <b>17</b> | <b>28</b> |
| <b>39</b> | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>16</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | <b>19</b> | <b>35</b> |
| <b>40</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>34</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>34</b> | <b>68</b> |
| <b>41</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>25</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | <b>30</b> | <b>55</b> |
| <b>42</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>33</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | <b>32</b> | <b>65</b> |
| <b>43</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | <b>11</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | <b>10</b> | <b>21</b> |
| <b>44</b> | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>16</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>17</b> | <b>33</b> |
| <b>45</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>34</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>35</b> | <b>69</b> |
| <b>46</b> | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>16</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>17</b> | <b>33</b> |
| <b>47</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | <b>39</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>40</b> | <b>79</b> |
| <b>48</b> | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>26</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>25</b> | <b>51</b> |
| <b>49</b> | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | <b>41</b> | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>42</b> | <b>83</b> |
| <b>50</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>46</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>45</b> | <b>91</b> |
| <b>51</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | <b>35</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | <b>31</b> | <b>66</b> |
| <b>52</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | <b>26</b> | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | <b>25</b> | <b>51</b> |
| <b>53</b> | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>26</b> | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | <b>28</b> | <b>54</b> |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>54</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | <b>33</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | <b>30</b> | <b>63</b> |
| <b>55</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | <b>22</b> | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | <b>46</b> |
| <b>56</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>25</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>26</b> | <b>51</b> |
| <b>57</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | <b>33</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>35</b> | <b>68</b> |
| <b>58</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | <b>17</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | <b>20</b> | <b>37</b> |
| <b>59</b> | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | <b>15</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>18</b> | <b>33</b> |
| <b>60</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>35</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | <b>35</b> | <b>70</b> |
| <b>61</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | <b>26</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | <b>25</b> | <b>51</b> |
| <b>62</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | <b>34</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>35</b> | <b>69</b> |
| <b>63</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | <b>30</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>26</b> | <b>56</b> |
| <b>64</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>33</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | <b>36</b> | <b>69</b> |
| <b>65</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | <b>15</b> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | <b>20</b> | <b>35</b> |
| <b>66</b> | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>16</b> | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | <b>24</b> | <b>40</b> |
| <b>67</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>35</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | <b>32</b> | <b>67</b> |

## FICHA DE REGISTRO: Calidad de atención

| CALIDAD DE ATENCIÓN   |    |    |    |    |    |    |    |           |                     |    |     |     |     |     |     |           |                        |     |     |     |     |     |           |       |
|---|----|----|----|----|----|----|----|-----------|---------------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-------|
| Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención |    |    |    |    |    |    |    |           | Proceso de atención |    |     |     |     |     |     |           | Reclamos y sugerencias |     |     |     |     |     |           |       |
| Nº  | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | sub total | p8                  | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | sub total | p15                    | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | sub total | TOTAL |
| 1   | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 22        | 2                   | 2  | 5   | 3   | 2   | 3   | 2   | 19        | 3                      | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 15        | 56    |
| 2   | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 23        | 4                   | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 25        | 3                      | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 21        | 69    |
| 3   | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7         | 2                   | 2  | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 10        | 1                      | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 8         | 25    |
| 4   | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12        | 2                   | 1  | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 11        | 2                      | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 10        | 33    |
| 5   | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 24        | 4                   | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 24        | 4                      | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 21        | 69    |
| 6   | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 12        | 2                   | 2  | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 12        | 2                      | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 11        | 35    |
| 7   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 28        | 3                   | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 26        | 4                      | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 23        | 77    |
| 8   | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 18        | 2                   | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 18        | 2                      | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 15        | 51    |
| 9   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 1  | 26        | 3                   | 3  | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 26        | 4                      | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 23        | 75    |
| 10  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 1  | 28        | 4                   | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 32        | 4                      | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 27        | 87    |
| 11  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 28        | 5                   | 5  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 31        | 4                      | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 26        | 85    |
| 12  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 20        | 3                   | 2  | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 20        | 2                      | 4   | 3   | 2   | 3   | 2   | 16        | 56    |
| 13  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 19        | 2                   | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 15        | 3                      | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 14        | 48    |
| 14  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 25        | 2                   | 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 22        | 3                      | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 19        | 66    |
| 15  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 1  | 12        | 1                   | 2  | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 11        | 2                      | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 10        | 33    |
| 16  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 18        | 2                   | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 15        | 3                      | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 15        | 48    |
| 17  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 21        | 4                   | 4  | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 23        | 3                      | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 21        | 65    |
| 18  | 4  | 4  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 13        | 2                   | 2  | 4   | 4   | 1   | 1   | 2   | 16        | 1                      | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 8         | 37    |
| 19  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 13        | 2                   | 1  | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   | 12        | 2                      | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 10        | 35    |
| 20  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 23        | 4                   | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 23        | 4                      | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 21        | 67    |
| 21  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 22        | 2                   | 2  | 5   | 3   | 2   | 3   | 2   | 19        | 3                      | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 15        | 56    |
| 22  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 23        | 4                   | 4  | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 25        | 3                      | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 21        | 69    |
| 23  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 7         | 2                   | 2  | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 10        | 1                      | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 8         | 25    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 24 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 10 | 33 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 69 |
| 26 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 11 | 35 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 77 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 15 | 51 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 26 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 | 75 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 | 87 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 | 85 |
| 32 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 20 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 20 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 16 | 56 |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 19 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 14 | 48 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 25 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 22 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 19 | 66 |
| 35 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 33 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 48 |
| 37 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 65 |
| 38 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 37 |
| 39 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 10 | 35 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 67 |
| 41 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 19 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 56 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 21 | 69 |
| 43 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 13 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  | 37 |
| 44 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 10 | 35 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 67 |
| 46 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 20 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 52 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 | 70 |
| 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 12 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  | 31 |
| 49 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 13 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 12 | 40 |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | 69 |
| 51 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 | 31 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 21 | 68 |

|           |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |   |           |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>53</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | <b>20</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>20</b> | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | <b>17</b> | <b>57</b> |
| <b>54</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | <b>25</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | <b>22</b> | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | <b>21</b> | <b>68</b> |
| <b>55</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | <b>30</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | <b>27</b> | <b>88</b> |
| <b>56</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>25</b> | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | <b>27</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | <b>24</b> | <b>76</b> |
| <b>57</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | <b>19</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | <b>21</b> | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | <b>18</b> | <b>58</b> |
| <b>58</b> | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | <b>17</b> | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | <b>20</b> | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | <b>15</b> | <b>52</b> |
| <b>59</b> | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | <b>20</b> | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | <b>21</b> | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | <b>17</b> | <b>58</b> |
| <b>60</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | <b>13</b> | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | <b>15</b> | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | <b>11</b> | <b>39</b> |
| <b>61</b> | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>19</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | <b>12</b> | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>14</b> | <b>45</b> |
| <b>62</b> | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | <b>18</b> | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | <b>18</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>22</b> | <b>58</b> |
| <b>63</b> | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | <b>19</b> | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | <b>20</b> | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | <b>10</b> | <b>49</b> |
| <b>64</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>25</b> | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | <b>22</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | <b>22</b> | <b>69</b> |
| <b>65</b> | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | <b>18</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>21</b> | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | <b>18</b> | <b>57</b> |
| <b>66</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | <b>26</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | <b>23</b> | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>24</b> | <b>73</b> |
| <b>67</b> | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>31</b> | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | <b>25</b> | <b>87</b> |

# Autorización de la entidad para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| Nombre de la organización:                | RUC:20542260476                 |
| CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN  |                                 |
| Nombre del Titular o Representante legal: | WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET |
| Nombres y Apellidos                       | DNI:                            |
| WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET           | 70114726                        |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [x], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |          |
|--|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |          |
| "POLITICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SEDE JUDICIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO – 2023" |          |
| Nombre del Programa Académico:   |          |
| MAESTRIA EN GESTION PUBLICA (Para optar el grado de Maestro)   |          |
| Autor: Nombres y Apellidos   | DNI:     |
| Said Gabriel Goñas Mozombite   | 75883238 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba 16 de noviembre del año 2023

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN

Firma: \_\_\_\_\_  
WALTER F. ANGELES BACHET  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

SEÑOR (A)  
DR. WALTER FRANCISCO ANGELES BACHET  
PRESIDENTE – CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 16 de noviembre de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted dirige.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Unidad de Posgrado es:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Goñas Mozombite Said Gabriel
- 2) Correo electrónico : said.gomo18@gmail.com
- 3) N° de celular : 9959992226
- 4) Programa de estudios : Maestría en Gestión Pública
- 5) Ciclo y sección de estudios : III ciclo, A8
- 6) Título de la investigación : " Política Nacional de Lenguas Originarias y calidad de atención en la sede judicial de Alto Amazonas Loreto - 2023"
- 7) Asesor(a) : Dr. Saavedra Sandoval Renán

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) **autorizar la realización de la investigación (aplicación de los instrumentos de investigación)** en la institución que usted dirige; así como también, 2) **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV – TARAPOTO

## Autorización de la entidad para aplicar la prueba piloto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| Nombre de la organización:                | RUC:20542260476                 |
| CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN  |                                 |
| Nombre del Titular o Representante legal: | WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET |
| Nombres y apellidos                       | DNI:                            |
| WALTER FRANCISCO ÁNGELES BACHET           | 70114726                        |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [x], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |          |
|--|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |          |
| "POLITICA NACIONAL DE LENGUAS ORIGINARIAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SEDE JUDICIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO – 2023" |          |
| Nombre del Programa Académico:   |          |
| MAESTRIA EN GESTION PUBLICA (Para optar el grado de Maestro)   |          |
| Autor: Nombres y Apellidos   | DNI:     |
| Said Gabriel Goñas Mozombite   | 75883238 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba 16 de noviembre del año 2023  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN

Firma: \_\_\_\_\_  
WALTER F. ANGELES BACHET  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.